



Pozwy zbiorowe a rzecznik konsumentów

Prawa pasażerów linii lotniczych

Orzecznictwo Sądu Najwyższego i SOKiK

Spis treści

- 1-6 W kraju**
Pozwy zbiorowe a rzecznik konsumentów
Internet, telefon - raport UOKiK
Kupujesz mieszkanie - pamiętaj
- 7-16 Orzecznictwo krajowe**
Niedozwolone postanowienie umowne - usługi turystyczne
Orzecznictwo Sądu Najwyższego
- 17-19 W Europie**
Prawa pasażerów linii lotniczych na terenie Unii Europejskiej
- 20-27 Orzecznictwo europejskie**
Odszkodowanie w przypadku odwołania lotu
- 28-32 Samoregulacja**
Uchwały Komisji Etyki Reklamy

Biuletyn wydaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Ul. Gizów 6
01-249 Warszawa

tel. 22 634 06 68
fax 22 634 06 67

sekretariat@skp.pl
www.skp.pl

Prezes:
Grażyna Rokicka
g.rokicka@skp.pl

Redagują:

Sybilla Graczyk
prawnik@skp.pl

Tomasz Odziemczyk
t.odziemczyk@skp.pl

Pozwy zbiorowe a rzecznik konsumentów

Dochodzenie roszczeń w postępowaniu grupowym na podstawie ustawy z dnia 17 grudnia 2009 roku z punktu widzenia rzecznika konsumentów kształtuje się w następujący sposób:

I. Uwagi ogólne:

1. rzecznik konsumentów w postępowaniu grupowym ma status reprezentanta grupy, a więc podmiotu, który prowadzi postępowanie w imieniu własnym, ale na rzecz wszystkich członków grupy (art. 4 ust. 1-3),

2. rzecznik konsumentów jest zastępowany przez adwokata lub radcę prawnego – jest więc podmiotem, co do zasady zawierającym umowę z pełnomocnikiem, która określa m. in. sposób wynagrodzenia pełnomocnika (art. 4 ust.4, art. 5, art. 6 ust.2),

3. wytacza powództwo (art. 4 ust. 1), co oznacza, że dostarcza argumentów do przygotowania powództwa; przykładowo – oświadczenia członków grupy o przystąpieniu do grupy i wyrażeniu zgody co do osoby reprezentanta grupy (art. 6 ust. 2),

4. grupa może kontrolować sposób wykonywania swoich obowiązków przez reprezentanta grupy i przysługuje jej sankcja wynikająca z negatywnej oceny działań reprezentanta - reprezentant grupy może być zmieniony przez sąd na wniosek więcej, niż połowy członków grupy (art. 18).

II. Wpadkowe postępowanie w przedmiocie kaucji (art. 8):

1. rzecznik ma obowiązek, po wyznaczeniu terminu przez sąd i ustaleniu przez sąd wysokości kaucji, złożyć kaucję na zabezpieczenie kosztów procesu, przy czym zobowiązanie do złożenia kaucji nakłada sąd na żądanie pozwanego zabezpieczenia kosztów, złożone przy pierwszej czynności procesowej,

2. na postanowienie w przedmiocie kaucji rzecznik konsumentów może złożyć zażalenie,

3. po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, sąd na wniosek pozwanego odrzuca pozew,

4. aby powód otrzymał zwrot kaucji, musi złożyć takie żądanie po uprawomocnieniu się orzeczenia kończącego postępowanie w sprawie, w przypadku, gdy pozwany nie złożył wniosku o zaspokojeniu z kaucji kosztów przyznanych pozwanemu (art. 9).

III. Postępowanie w przedmiocie oceny dopuszczalności prowadzenia sprawy w trybie postępowania grupowego:

1. rzecznik konsumentów jest zobowiązany do zbadania i dostarczenia argumentów uzasadniających rozpoznanie sprawy w postępowaniu grupowym, w związku z powyższym ma obowiązek wykazania następujących przesłanek (art. 6 ust. 1 pkt 2):

– sprawa dotyczy roszczenia o ochronę konsumentów, z tytułu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz z tytułu czynów niedozwolonych, z wyjątkiem roszczeń o ochronę dóbr osobistych (art. 1 ust. 2),

– dochodzone roszczenia są jednego rodzaju, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej (art. 1 ust. 1),

– grupa obejmuje co najmniej 10 osób (art. 1 ust. 1),

– w sprawach o roszczenia pieniężne konieczne jest ujednolicenie wysokości roszczeń przy uwzględnieniu wspólnych okoliczności sprawy, co może nastąpić w podgrupach (art. 2 ust. 1 i 2),

2. sąd rozstrzyga w przedmiocie rozpoznania sprawy w postępowaniu grupowym postanowieniem, odrzuca pozew, jeśli sprawa nie podlega rozpoznaniu w postępowaniu grupowym; rzecznik, na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu postępowania cywilnego, na wydane postanowienie o odrzuceniu pozwu może złożyć zażalenie (art. 10 ust. 1, w związku z art. 24).

IV. ustalenie zakresu podmiotowego i przedmiotowego sprawy:

1. rzecznik, jako reprezentant grupy przyjmuje pisemne oświadczenia o przystąpieniu do grupy (art. 11 ust. 2 pkt 3); w oświadczeniu takim uprawniony powinien określić swoje żądanie oraz wskazać okoliczności uzasadniające żądanie, a także przynależność do grupy i przedstawić dowody (art. 12),

2. powód sporządza wykaz osób, które przystąpiły do grupy i przedstawia go sądowi wraz z oświadczeniami o przystąpieniu do grupy (art. 12),

3. w sprawach o roszczenia pieniężne, to na powodzie – rzeczniku konsumentów spoczywa ciężar udowodnienia przynależności członka do grupy; w innych sprawach wystarczające jest uprawdopodobnienie (art. 16 ust.1),

4 z uwagi na powyższe, powód ma prawo zobowiązać członka grupy do złożenia w wyznaczonym terminie dodatkowych dowodów i wyjaśnień (art. 16 ust.2), takie sytuacje będą miały miejsce w przypadku złożenia przez pozwanego zarzutów co do członkostwa określonych osób w grupie (art. 15),

5. powód ma prawo złożyć zażalenie na postanowienie sądu co do składu grupy (art. 17 ust. 2).

IV. rozpoznanie sprawy kończące się wydaniem orzeczenia co do istoty sprawy:

1. przy takich czynnościach jak: cofnięcie pozwu, zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia oraz zawarcie ugody – reprezentant grupy nie ma swobody w podejmowaniu decyzji – niezbędna jest zgoda więcej niż połowy członków grupy (art. 19 ust. 1),

2. na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu postępowania cywilnego należy przyjąć, że powód ma prawo składania środków odwoławczych od orzeczenia sądu kończącego postępowanie w sprawie (art. 24).

V. wykonanie orzeczenia:

1. reprezentant grupy pełni dalszą rolę w postępowaniu egzekucyjnym w sprawach o świadczenia niepieniężne - w tych właśnie sprawach co do zasady egzekucję wszczyna się na wniosek reprezentanta grupy (art. 23 ust. 1).



Internet, telefon – raport UOKiK



XX-lecie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

12 proc. abonentów nie czyta umów, które podpisuje, połowa robi to niedokładnie, a prawie wszyscy dostają od operatora niezamówione smsy – wynika z najnowszych badań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. UOKiK przypomina o prawach i zagrożeniach transakcji elektronicznych

Zamiast tradycyjnych form zakupu w sklepie, salonie, coraz częściej wybieramy Internet, telefon. Wirtualne rozwiązania mają wiele zalet – jest szybciej i wygodniej, ale warto również wiedzieć, że żądają się swoimi prawami. Niestety, z najnowszych badań UOKiK wynika, że aż 12 proc. konsumentów wcale nie czyta umów, które zawiera, a ponad połowa (56 proc.) robi to pobieżnie. Ponadto błędnie sądzą oni, że bez względu na to czy zawierają kontrakt na odległość (np. z wykorzystaniem telefonu) czy w salonie operatora przysługują im takie same prawa. Dlatego, aby ochronić słabszych uczestników rynku, Prezes Urzędu stale sprawdza czy umowy, regulaminy, informacje na stronach internetowych są zgodne z prawem.

W związku z napływającymi sygnałami od abonentów UOKiK skontrolował operatorów telefonii komórkowej sprzedających swoje produkty i usługi za pośrednictwem telesprzedaży oraz Internetu. Przeanalizowano dziesiątki umów, regulaminów, warunków świadczenia usług oraz skryptów – scenariuszy prowadzenia rozmów telemarketerów z klientami. Do warunków stosowanych przez wszystkich skontrolowanych operatorów – PTK Centertel, PTC, Polkomtel, P4 – Urząd miał zastrzeżenia.

Do praktyk, które zakwestionował Urząd m.in. należą:

- brak jasnej informacji o momencie zawarcia umowy. Zgodnie z przepisami umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna być sporządzona na piśmie. Kupując usługę telekomunikacyjną przez Internet lub telefon powinniśmy wiedzieć, że informacje przedstawiane na stronie sklepu internetowego, jak również propozycje składane podczas rozmowy telefonicznej,

należy traktować jako zaproszenie do zawarcia umowy. Zawarcie umowy związane jest z kolejnym etapem – dostarczeniem warunków kontraktu konsumentowi przez operatora. W toku kontroli Urząd ustalił, że część operatorów za moment zawarcia umowy uznawała internetowe złożenie zamówienia na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Cieszy fakt, że przedsiębiorcy w wyniku postępowania Urzędu zmienili wprowadzające w błąd warunki regulaminu – obecnie umowy są zawierane po podpisaniu dokumentów przekazywanych przez kuriera. Warto zauważyć, że z badań socjologicznych przeprowadzonych na zlecenie UOKiK wynika, że prawie połowa badanych przyznaje, że dzwonił do nich teleoperator z propozycją przedłużenia lub zawarcia nowej umowy (47 proc.) i co trzeci (32 proc.) zdecydował się na taki krok;

- utrudnianie konsumentom zapoznania się z umową. Wątpliwości Urzędu wzbudziła praktyka jednego z operatorów polegająca na braku możliwości przeczytania umowy przed jej podpisaniem. Konsumentowi, który zamówił usługę np. przez telefon umowę dostarczał kurier. Jak wykazało postępowanie UOKiK, niestety, zamawiający nie miał możliwości otrzymania dokumentów w celu zapoznania się z nimi oraz ewentualnego podpisania w innym terminie. Abonent w trakcie wizyty kuriera mógł albo umowę podpisać, albo z niej zrezygnować. Zdaniem UOKiK przedsiębiorca w ten sposób mógł wywierać presję natychmiastowego podpisania nawet niesatysfakcjonującej umowy. Poza tym osoby, które nie mają dostępu do Internetu nie mogłyby zapoznać się wcześniej z jej warunkami. Przeciwnie PTK Centertel Prezes Urzędu wszczęła w tej sprawie postępowanie, które wykaże czy nie zostały naruszone zbiorowe interesy konsumentów.

- problem wprowadzania konsumentów w błąd. W trakcie kontroli Urząd zakwestionował m.in. sposób informowania o zasięgu usług. Zamieszczone na stronach internetowych mapy zasięgu sieci telefonii komórkowej oraz Internetu mogły wprowadzać w błąd. Mapa zasięgu operatora sieci Play – P4 – pokazywała zasięg

telefonu oraz dostępu do Internetu. Konsument, który chciał sprawdzić zasięg tylko dla jednej usługi, nie miał jasnych informacji na stronie operatora, co do technicznego wyboru interesującej go opcji. Mógł odnieść wrażenie, że usługa, której zasięg chciał sprawdzić będzie dostępna również w jego miejscu zamieszkania. Przedsiębiorca zmienił już zasady działania mapy zasięgu. Jednocześnie warto zauważyć, że mapy zasięgu sieci należy traktować jedynie jako dane orientacyjne, które zawsze należy uzupełnić danymi bezpośrednio od przedsiębiorcy. Wyniki kontroli potwierdzają badania społeczne – 8 proc. przebadanych przez Urząd deklaruje, że kupiona na odległość usługa nie była zgodna z opisem przedstawionym przez konsultanta.

Ponadto przedsiębiorcy błędnie informują konsumentów o prawie odstąpienia od umowy lub do zmiany jej warunków. Przypomnieć należy, że mamy na to 10 dni od momentu zawarcia na odległość lub od otrzymania pisemnego potwierdzenia dokonanej zmiany warunków umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Przykładowo, PTK Centertel nie przyznawał prawa odstąpienia tym konsumentom, którzy telefonicznie zmienili warunki kontraktu (wymagało to akceptacji aneksu), a po namyśle chcieli z niej zrezygnować. Przedsiębiorca w pismach wysyłanych konsumentom informował, że m.in. podpisanie aneksu nie jest zawarciem umowy, a przedłużeniem poprzedniej w związku z tym nie przysługuje prawo odstąpienia od niej. W tej sprawie Prezes Urzędu wszczęła postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W wyniku działań UOKiK wszczęła postępowania przeciwko dwóm operatorom: P4 oraz PTK Centertel. Poza tym część kwestionowanych przez Urząd klauzul została dobrowolnie zmieniona.

Kontrola operatorów jest częścią analizy dotyczącej przestrzegania praw konsumentów na rynku usług dostępnych przez Internet oraz inne środki porozumiewania się na odległość, którą przygotował UOKiK. W latach 2007-2010 Prezes Urzędu prowadziła 13 postępowań wyjaśniających oraz 22 w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorców zajmujących się handlem elektronicznym. Urząd skierował także do sądu dwa pozw-y o uzna-

nie postanowień umów stosowanych w tym sektorze za niedozwolone. Ponadto UOKiK regularnie bierze udział w międzynarodowych akcjach przeszukiwania stron internetowych sweep (np. serwisów oferujących tapety, dzwonki, gry na telefony komórkowe). Podczas ostatnich dwóch przeszukań Urząd skontrolował łącznie 19 przedsiębiorców, wszczął 6 postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, trzech przedsiębiorców dobrowolnie zaniechało stosowania kwestionowanych praktyk. Ponadto Urząd prowadzi postępowania dotyczące przestrzegania praw konsumentów w handlu elektronicznym oraz przez operatorów telefonii komórkowej oferujących swoje usługi na odległość.

O prawach konsumentów zawierających umowy na odległość informuje poradnik przygotowany przez Urząd. Jednocześnie informujemy, że w sytuacji sporu z przedsiębiorcą konsumenci mogą skorzystać z pomocy miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. W przypadku usług telekomunikacyjnych abonentów powinni szukać pomocy w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, który zajmuje się rozwiązywaniem sporów konsumentów z przedsiębiorcami poprzez mediację, jak również przed działającym przy Prezisie UKE sądem polubownym.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86

E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

Kupujesz mieszkanie – pamiętaj



XX-lecie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

„Na każdą kieszeń”, „Pod klucz”, „Pewna inwestycja” – takimi hasłami deweloperzy kuszą konsumentów. Podpisując umowę na zakup wymarzonego mieszkania pamiętajmy, by dokładnie sprawdzić jej warunki. UOKiK wydał kolejne decyzje dotyczące łamania prawa przez deweloperów.

Konsumenty często decydują się na zakup mieszkania na etapie dziury w ziemi. Transakcja taka wiąże się z podpisaniem umowy, której stronami są klient i przedsiębiorca budujący nieruchomość – deweloper, spółdzielnia, towarzystwo budownictwa społecznego. Na co należy zwrócić uwagę kupując mieszkanie na rynku pierwotnym? Przede wszystkim na postanowienia umowne, które mogą naruszać interesy konsumentów. Przykłady można znaleźć w rejestrze klauzul niedozwolonych, gdzie łącznie jest już 1941 zakwestionowanych postanowień – z czego ponad 200 dotyczy rynku nieruchomości.

UOKiK regularnie kontroluje wzorce umów pod kątem występowania niedozwolonych postanowień. W ciągu ostatnich sześciu miesięcy w wyniku zakończonych postępowań Prezes Urzędu wydała 13 decyzji. Dotyczyły one spółek: AP-Invest, Euro Styl, J.W. Construction (dwie decyzje), Krakowskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego, KRJ Partner, Novum Plus, Orco Projekt, PRK 7 Nieruchomości, Przedsiębiorstwo Rewaloryzacji Zabytków w Krakowie, Warmińskie Przedsiębiorstwo Budowlane, Włodarzewska, Wrocławskie Przedsiębiorstwo Budownictwa Mieszkaniowego „Mój Dom”. Ponad połowa postępowań zakończyła się dobrowolnym zobowiązaniem przedsiębiorców do zmiany praktyki, pozostałym deweloperom UOKiK nakazał zmianę kwestionowanych praktyk oraz ukarał ich sankcjami finansowymi. Łączna wysokość kar nałożonych na deweloperów wyniosła 6 106 107 zł.

Przykładem praktyk, które zostały zakwestionowane przez Urząd są m.in. działania Przedsiębiorstwa Rewaloryzacji Zabytków z Krakowa. Wśród stosowa-

wanych przez dewelopera klauzul znalazła się umożliwiająca podwyższenie ceny lokalu w przypadku zmian wskaźników określonych przez przedsiębiorcę, ale jednocześnie nie zapewniała prawa odstąpienia od umowy. Zgodnie z prawem o zmianie istotnych warunków umowy takich jak np. cena czy metraż, konsument powinien zostać poinformowany, a w przypadku niezaakceptowania nowych propozycji powinien mieć możliwość bezkosztowego zrezygnowania z kontraktu. Inna kwestionowana klauzula dotyczyła rozliczeń między stronami umowy w przypadku odstąpienia od niej. Przewidywała, że deweloper zwróci klientowi jedynie nominalną wartość wpłaty – bez odsetek. W opinii UOKiK prowadzi to do sytuacji, w której deweloper przez pewien czas może korzystać ze środków finansowych pozyskanych od kontrahenta i czerpać z tego tytułu zyski. Konsument natomiast jest takiej możliwości pozbawiony. Zdaniem Urzędu by zniwelować tę dysproporcję klientowi powinny przysługiwać odsetki od wpłaconych przedsiębiorcy pieniędzy. Za stosowanie niedozwolonych praktyk Prezes Urzędu nałożyła na przedsiębiorcę karę w wysokości 144 219 zł.

UOKiK skontrolował również umowy stosowane przez Warmińskie Przedsiębiorstwo Budowlane. Jedno z zakwestionowanych przez Urząd postanowień przyznawało deweloperowi prawo do jednostronnego odbioru lokalu wtedy, gdy konsument nie dokonał tego w wyznaczonym terminie. Oznacza to, że osoba, która kupiła mieszkanie i nie skorzystała w określonym czasie z przysługującego jej uprawnienia, traciłaby możliwość dochodzenia swoich roszczeń. Dodatkowo spółka zastrzegła, że w razie zwłoki we wniesieniu wpłaty będzie mogła rozwiązać umowę bez wypowiedzenia. Zgodnie z prawem w takim przypadku konsumenty powinni być powiadomieni o upływie terminu na dokonanie wpłaty wraz z wyznaczeniem nowego i informacją o konsekwencjach nieuregulowania należności. Dopiero po doręczeniu takiego powiadomienia i niedokonaniu wpłaty przez kontrahenta, deweloper może rozwiązać umowę. Na przedsiębiorcę została nałożona sankcja finansowa w wysokości 121 104 zł.

Ponadto Urząd zakwestionował działania J.W. Construction. Jedną z wydanych decyzji dotyczyła naruszenia przez przedsiębiorcę ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Jak wykazało postępowanie deweloper na początku 2009 roku swoim klientom rozesłał aneks, w którym zaproponował zmianę warunków wcześniej zawartej umowy. Była to realizacja obowiązków, jakie kilka miesięcy wcześniej na J.W.C. nałożył UOKiK.

Wraz z aneksem konsumenci otrzymali list przewodni sugerujący, że zawarte w nim postanowienia zostały ocenione przez Urząd – postanowienia (...), zgodnie z oceną UOKiK, gwarantują Państwu zachowanie zasad równowagi stron w czynnościach cywilnoprawnych jak również wykluczają zapisy, które uznane zostały za niedozwolone. Konsumenci ufając swojemu kontrahentowi podpisywali aneksy będąc przekonani co do uczciwych intencji dewelopera. W rzeczywistości przekazane konsumentom załączniki zawierały również postanowienia, które nie były konsultowane z Urzędem. W konsekwencji Prezes UOKiK uznała, że konsumenci byli w ten sposób wprowadzani w błąd. Deweloper powołał się na autorytet Urzędu i zasugerował swoim klientom, że wszystkie postanowienia zawarte w przesłanych aneksach zostały administracyjnie ocenione. Przedsiębiorca za stosowaną praktykę został ukarany karą w wysokości 4 191 281 zł.

Obecnie UOKiK prowadzi 24 postępowania dotyczące różnych deweloperów działających na terenie całego kraju.

Warto pamiętać, że na każdym etapie sporu z przedsiębiorcą, w tym również w postępowaniu sądowym, konsument może zgłosić się po bezpłatną pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, a także organizacji konsumenckich. Ich adresy znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 0 800 800 008. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

Informacje o wydanych w ostatnich sześciu miesiącach decyzjach Prezes UOKiK:

- AP-Invest z Wrocławia – decyzja nr RWR 39/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- Euro Styl z Gdańska – decyzja nr RGD 2/2010, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- J.W. Construction z Warszawy – dwie decyzje: nr DDK 8/2009 z karą 1 357 176 zł, oraz DDK Nr 9/2009 z karą 4 191 281 zł,
- Krakowskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego – decyzja nr RKR 2/2010, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- KRJ Partner z Rumi – decyzja nr RGD 1/2010, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- Novum Plus z Kalisza – decyzja nr RPZ 4/2010, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- Orco Projekt z Warszawy – decyzja nr RWA 38/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki,
- PRK 7 Nieruchomości z Warszawy – decyzja nr RWA 47/2009 z karą 159 259 zł,
- Przedsiębiorstwo Rewaloryzacji Zabytków z Krakowa – decyzja nr RKR 1/2010, z karą 144 219 zł,
- Warmińskie Przedsiębiorstwo Budowlane – decyzja nr RBG 23/2009 z karą 121 104 zł,
- Włodarzewska z Warszawy – decyzja nr RWA 46/2009 z karą 133 068 zł,
- Wrocławskie Przedsiębiorstwo Budownictwa Mieszkaniowego „Mój Dom” – decyzja RWR 04/2010, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86

E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

Sygn. akt XVII AmC 91/03

**WYROK W IMIENIU
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 20 października 2004 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w następującym składzie:
Przewodniczący SSR /del./ (...)
Protokolant: (...)
po rozpoznaniu w dniu 20 października 2004 r.
w Warszawie
na rozprawie
sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
przeciwko Biuro Podróży i Turystyki „ALMATUR – Łódź” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w Łodzi
o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje Biuru Podróży i Turystyki „ALMATUR – Łódź” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w Łodzi stosowania w umowach z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści:

1. „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności i świadczeń itp.”,
2. „Almatur nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych – przepisy i zwyczaje miejscowe (...)”,
3. „Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne”.

II. Wpis ostateczny od pozwu ustala na kwotę 500 zł (pięćset) i nakazuje Skarbowi Państwa – Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie pobranie tej kwoty od Biura Podróży i Turystyki „ALMATUR – Łódź” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w Łodzi.

III. Zasądza od Biura Podróży i Turystyki „ALMATUR – Łódź” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w Łodzi na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 500 zł (pięćset) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

UZASADNIENIE

Powód – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnosił o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami niektórych postanowień wzorca umownego stosowanych przez pozwanego Biuro Podróży i Turystyki „ALMATUR – Łódź” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w Łodzi.

Powód zakwestionował następujące postanowienia wzorca umowy:

1. „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności i świadczeń itp.” - jako sprzeczne z art. 385³ pkt 22, 19 i 2 kc,
2. „Almatur nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych – przepisy i zwyczaje miejscowe (...)” - jako sprzeczne z art. 385³ pkt 2 kc,
3. „Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne” – jako sprzeczne z art. 385³ pkt 1 kc.

W uzasadnieniu pozwu powód wskazał na niezgodność kwestionowanych zapisów wzorca umownego z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych /tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. nr 55, poz. 578/. Obiektywna niezgodność postanowień wzorca z przepisami w/w ustawy jest zdaniem powoda jedną z przesłanek świadczących o ich niedozwolonym charakterze w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc. Zapisy wzorca powołane przez powoda regulują prawa stron podczas wykonywania umowy oraz zakres odpowiedzialności pozwanego za jej realizację.

W szczególności powód podnosi, że wskazane w pkt 1.1 pozwu postanowienie wzorca, zakładając, iż konsument prawidłowo wykonuje swoje zobowiązania, zezwala kontrahentowi (pozwanemu) na niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania poprzez jednostronne uprawnienie do zmiany istotnych cech świadczenia mimo braku ważnych przyczyn usprawiedliwiających takie postępowanie, zwalniając lub istotnie ograniczając odpowiedzialność kontrahenta z tego powodu. Takie ukształtowanie postanowień wzorca umowy narusza interesy konsumentów i stanowi przejaw niedozwolonych postanowień umownych określonych w art. 385³ pkt 22, 19 i 2 kc.

Również postanowienie zawarte w pkt 12a wzorca umowy jest zdaniem powoda sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, będąc niedozwolonym postanowieniem umownym wskazanym art. 385³ pkt. 2 kc, polegającym na ograniczeniu odpowiedzialności kontrahenta konsumenta w oparciu o podstawy prawne wykraczające poza wymienione w ustawie o usługach turystycznych (art. 11a ustawy).

Natomiast postanowienie zamieszczone w pkt 12c wzorca powód uznaje za niezgodne z przepisami art. 11b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych i naruszające jednocześnie zasadę wyrażoną w art. 444 kc i art. 445 kc. Takie postępowanie jest przykładem niedozwolonego postanowienia umownego unormowanego w art. 385³ pkt 1 kc, ponieważ z góry ogranicza odpowiedzialność pozwanego za ewentualne szkody na osobie.

W świetle powyższego powód stoi na stanowisku, że kwestionowane postanowienia wzorca umownego stosowanego przez pozwanego kształtują prawa i obo-

wiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, przez co stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

W odpowiedzi na pozew pozwany zadeklarował chęć zrezygnowania w całości z kwestionowanych zapisów nie precyzując, czy ma na myśli ich wykreślenie czy zmianę ich treści na taką, która nie będzie sprzeczna z obowiązującymi przepisami. Jednocześnie jednak pozwany oświadczył, że nie uznaje zarzutów pozwu zawartych w uzasadnieniu, podnosząc, że warunki umowne są prawidłowo wyeksponowane w katalogu i dostępne dla konsumenta, który może się z nimi zapoznać dokładnie i przeanalizować. Pozwany nie przedstawił żadnej argumentacji prawnej podważającej postawione w pozwie zarzuty.

Rozpoznając sprawę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Bezsporne w sprawie jest, że pozwany w dacie wniesienia pozwu w prowadzonej działalności posługiwał się wzorcem umowy pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro podróży i Turystyki Almatour”, uzupełnionym informacją za tytułowaną „Informacje dodatkowe – obozy”, oraz formularzem „Umowa – zgłoszenie o świadczeniu usług turystycznych”. Tak rozumiany wzorzec zawiera za skarżone przez powoda klauzule umowne. Pozwany nie zaprzeczył, że stosował w umowach z konsumentami wzorzec umowy zawierający wskazane w pozwie klauzule umowne. Nie zarzucił również niezgodności ich treści z szeroko rozumianym tekstem umowy. W związku z powyższym, na podstawie art. 230 kpc fakt występowania we wzorcu zakwestionowanych postanowień należy uznać za przyznany.

Rozpoznając sprawę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest, czy zawarte we wzorcu postanowienia mają charakter niedozwolonych postanowień umownych.

W myśl przepisu art. 385¹ kc za takie uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie

uzgodnione indywidualnie, jeśli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W ocenie Sądu zakwestionowane przez powoda postanowienia nie stanowią głównych świadczeń stron. Przedmiotem postępowania jest analiza postanowień wzorca umowy, który pozwany przedstawia konsumentowi i o ile nie zostaną one zmienione w drodze wzajemnych uzgodnień stron, stają się obowiązujące w stosunkach między nimi, kształtując w ten sposób ich wzajemne prawa i obowiązki. Okoliczność, że konsument ma możliwość dokładnego zapoznania się z treścią umowy nie przesądza, że umowa nie ma charakteru wzorca zawierającego postanowienia uznawane za niedozwolone, o ile kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą być spełnione łącznie. Pojęcie dobrych obyczajów jako klauzula generalna zastępuje stosowane uprzednio pojęcie zasad współżycia społecznego. Istotą dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się on właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, nie wykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu równorzędnego partnera umowy.

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron (tak M. Śmigiel, *Wzorce*, s. 360). Chodzi więc o działanie, które potocznie określane jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania.

Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia umowy musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Zazwyczaj sprowadza się

ono do niekorzystnego (rażąco) ukształtowania sytuacji ekonomicznej konsumenta. Jednak może nim być także naruszenie prywatności konsumenta, strata czasu, niewygodna lub nierzetelne traktowanie itd. (por. E. Łętowska, *Ustawa*, s. 99, Cz. Żuławska, w: *Komentarz* 2001, s. 133).

Klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 kc uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ kc. Obejmuje on najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznawane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami, prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma jednak charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w wyliczeniu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385¹ § 1 kc.

W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienie nie spełnia przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385¹ § 4 kc. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385³ kc jest niedozwolonym postanowieniem umownym, należy wykazać, iż została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, mimo swego „niedozwolonego” brzmienia. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności. Zgodnie z uznanym w doktrynie poglądem klauzule abuzywne sklasyfikowano wg następujących rodzajów postanowień:

- postanowienia przyznające przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron,
- postanowienia ograniczające prawa konsumenta lub zwiększające jego obowiązki bez zachowania symetrii w stosunku do praw (obowiązków) przedsiębiorcy,

- postanowienia ograniczające odpowiedzialność przedsiębiorcy,
- postanowienia wyłączające lub ograniczające znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

Analizując w świetle powyższego zarzuty powoda dotyczące zakwestionowanych postanowień wzorca umownego używanego przez pozwanego w stosunkach z konsumentami należy dojść do przekonania, że są one trafne. Wskazane w pkt 1 pozwu postanowienia wzorca dają pozwanemu uprawnienia do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron, poprzez przyznanie mu prawa do jednostronnej zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia, upoważniając przedsiębiorcę do arbitralnego uznania, które zmiany mają mało istotny charakter, ograniczając lub wyłączając odpowiedzialność kontrahenta konsumenta z tego tytułu. Wbrew stanowisku pozwanego okoliczności, które jednostronnie może on uznać za mało istotne. Mogą mieć dla konsumenta znaczenie podstawowe. Obiektywna ocena, na którą powołuje się postanowienie wzorca, może być różna dla każdej ze stron. Taki zapis umowy jest przejawem lekceważenia stanowiska konsumenta i stawia go automatycznie w niekorzystnym położeniu.

Trafnie zauważa powód, że kwestionowane postanowienie wzorca umowy stanowi naruszenie obowiązujących przepisów prawa. Pozwany świadomie zamieścił w umowie postanowienia dotyczące zakwaterowania i kolejności świadczeń, kwalifikując je jako mało istotne warunki umowy. Dążył w ten sposób do ograniczenia swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zamieszczając w jednostronnie sformułowanej umowie takie postanowienie zmierzał do wywołania wrażenia, że jest to klauzula modyfikacyjna precyzująca, co może stanowić ważną przyczynę dokonania zmiany umowy. W rzeczywistości kwestionowany zapis nie uzgodniony z konsumentem nie może zwolnić kontrahenta z odpowiedzialności ale umieszczenie go w umowie ma na celu wyrobienie u konsumenta odmiennego wrażenia. Takie działanie jest przejawem nadużycia przez pozwanego pozycji profesjonalisty, wykorzystującego nieświadomość konsumenta. Działanie to należy zakwalifikować jako sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami, wypełniające znamiona postępowania

określanego w art. 385³ pkt 19 i pkt 2 kc. Jednocześnie na konsumentie ciążyć ma niczym nie ograniczony obowiązek wykonania zobowiązania, co w świetle art. 385³ pkt 22 kc również jest niedozwolonym postanowieniem umownym.

Powołane w pkt 3 pozwu postanowienie wzorca ograniczające odpowiedzialność pozwanego do dwukrotności ceny imprezy turystycznej i wyłączające odpowiedzialność za szkody moralne jest w odniesieniu do szkody na osobie unormowanej w art. 444 i następnych kc zakazane. Zakaz ten ma znaczenie przy ocenie rodzaju winy wyrządzającego szkodę, przy czym w odniesieniu do szkody wyrządzonej umyślnie postanowienie takie jest bezwzględnie nieważne – art. 473 § 2 kc.

Analogiczne unormowanie zawiera również art. 11b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, wyłączający ograniczenie odpowiedzialności dotyczące szkód na osobie. Ze szkodą na osobie wiąże się również uszczerbek określony jako krzywda lub szkoda moralna. Dążenie do wyłączenia odpowiedzialności za ten rodzaj szkody jest sprzecznym z przepisami kodeksu cywilnego i zmierza do pozbawienia konsumenta przysługujących mu z mocy ustawy uprawnień. Jednocześnie narusza zakaz art. 11b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych. Takie postanowienie umowne jest również niedozwolone w rozumieniu art. 383³ pkt 1 kc.

Ostatni zakwestionowany przez powoda zapis umieszczony w pkt 12 wzorca umownego stosowanego przez pozwanego jest przykładem postanowienia ograniczającego odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Okolicznością usprawiedliwiającą przedsiębiorcę mają być przyczyny od niego niezależne jak przepisy i zwyczaje miejscowe. Tego rodzaju zapis należy uznać za niedozwolony, ponieważ stanowi przejaw dążenia do nadużycia prawa. W art. 11a ustawy o usługach turystycznych wymienione zostały okoliczności zwalniające organizatora turystyki z odpowiedzialności za niewykonanie umowy. Odpowiedzialność ta jest oparta na zasadzie ryzyka a zawarte w ustawie wyłączenia, których zaistnienie musi być udowodnione przez kontrahenta konsumenta, nie obejmują okolicz-

ności wskazanych w zakwestionowanym postanowieniu umownym. Przedsiębiorca zawodowo zajmujący się organizowaniem imprez turystycznych musi znać przepisy i zwyczaje obowiązujące w miejscowościach, regionach lub krajach, w których imprezy te się odbywają. Nie dotyczy to nagle wprowadzanych zmian przepisów podatkowych tak jak i różnicy kursowej pieniądza miejscowego lub kursu głównych walut światowych. Tego typu zmiany mają wpływ na cenę imprezy lecz nie na nienależyte wykonanie umowy polegające np. na konieczności rezygnacji z części programu wycieczki z powodu święta lub obchodów państwowych odbywających się dorocznie. W tej sytuacji zakwestionowane postanowienie, jako spełniające cechy klauzuli abuzywnej wskazanej w art. 385³ pkt 2 kc należy uznać za niedozwolone.

Podkreślenia wymaga fakt, że pozwany w przypadku żadnego z zakwestionowanych postanowień nie udowodnił, że nie wykazuje ono znamion klauzuli abuzywnej.

W tym stanie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznając, iż kwestionowane postanowienia wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami spełniają przesłanki klauzuli niedozwolonej (art. 385³ § 1 kc) na podstawie art. 479⁴² § 1 kpc zakazał ich używania w obrocie.

O wysokości wpisu od pozwu i ściągnięciu go od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych w zw. z art. 111 § 1 pkt 7 kpc. O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 i 99 kpc. O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego zarządziło w oparciu o przepis art. 479⁴⁴ kpc.

Sygn. akt III CZP 148/94

UCHWAŁA SĄDU NAJWYŻSZEGO IZBA CYWILNA

Dnia 4 stycznia 1995 r.

Powództwo o roszczenie majątkowe skierowane przeciwko osobie fizycznej prowadzącej ewidencjonowaną działalność gospodarczą, związane z tą działalnością, wytoczyć można przed sądem, w którego okręgu znajduje się miejsce prowadzenia tej działalności (zakład).

Sąd Najwyższy w sprawie z powództwa Heleny Zofii B. przeciwko Jerzemu M. - Domowi Handlowemu w W. o zapłatę po rozpoznaniu na posiedzeniu jawnym zagadnienia prawnego przekazanego przez Sąd Wojewódzki we Wrocławiu postanowieniem z dnia 24 października 1994 r. II Cz 418/94 do rozstrzygnięcia w trybie art. 391 kpc:

„Czy pojęcie jednostki organizacyjnej lub zakładu, użyte w art. 33 kpc, może odnosić się tylko do osoby prawnej lub innej posiadającej zdolność sądową, czy też może obejmować nazwę (firmę), pod którą osoba fizyczna prowadzi działalność gospodarczą?”
podjął następującą uchwałę:

UZASADNIENIE

Helena Zofia B. złożyła w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia Śródmieście pozew przeciwko Jerzemu M. – Dom Handlowy o zwrot 14.000.000 zł, które zapłaciła za kupione w tym domu futro. Powódka uzasadniła swoje roszczenie faktem odstąpienia od umowy wskutek wad futra.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Śródmieście stwierdził swoją niewłaściwość i przekazał sprawę do rozpoznania Sądowi Rejonowemu w Oleśnicy jako sądowi miejsca zamieszkania pozwanego Jerzego M. Sąd Rejonowy stwierdził, że nie występują podstawy do zastosowania art. 33 kpc o właściwości przemiennej, a nadto że nie byłby sądem właściwym nawet przy zastosowaniu tego przepisu. Rozpatrując zażalenie powódki oparte na zarzucie naruszenia art. 33 kpc Sąd Wojewódzki we Wrocławiu

powziął wątpliwość, czy użyte w tym przepisie pojęcie „jednostka organizacyjna” lub „zakład” można odnosić do firmy, pod którą osoba fizyczna prowadzi działalność gospodarczą, i zwrócił się do Sądu Najwyższego z przedstawionym wyżej zagadnieniem prawnym.

W pytaniu Sądu Wojewódzkiego występuje problem właściwości miejscowej sądu do rozstrzygnięcia roszczenia powstałego w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży z powodu wady rzeczy sprzedanej, gdy sprzedawca, będący osobą fizyczną, prowadzi działalność gospodarczą, z którą wiąże się to roszczenie, w innym miejscu niż miejsce jego zamieszkania. Pytanie to wymaga odpowiedzi, czy powód powinien w takiej sytuacji kierować powództwo wyłącznie do sądu miejsca zamieszkania sprzedawcy (art. 27 § 1 kpc) czy też służy mu prawo wyboru innego sądu zgodnie z przepisami o właściwości przemiennej, a w szczególności czy służy mu prawo wytoczenia powództwa przed sąd, w okręgu którego znajduje się placówka handlowa pozwanego, w której doszło do zawarcia umowy sprzedaży.

Przepisy o właściwości przemiennej zawarte w art. 31–37, dając powodowi możliwość wyboru sądu według właściwości ogólnej lub przemiennej, wskazują na dążenie ustawodawcy do stworzenia ułatwień procesowych osobom, którym służą roszczenia wymienione w tych przepisach. Na tle stanu faktycznego występującego w niniejszej sprawie uwagę skupia w zasadzie tylko art. 33 kpc, bowiem art. 34 kpc, chociaż także dotyczy roszczeń majątkowych, to jednak, jak wyjaśnił Sąd Najwyższy w postanowieniu II CZ 7/83 z dnia 21 lutego 1983 r. (OSNCP 1983/11 poz. 178), nie obejmuje żądania zwrotu świadczenia, po odstąpieniu od umowy sprzedaży, na podstawie rękojmi za wady rzeczy.

Sąd Wojewódzki opowiedział się za dopuszczalnością dokonania przez powódkę wyboru sądu według właściwości przewidzianej w art. 33 kpc ze względów społeczno-gospodarczych. Względędy te posiadają rzeczywiste znaczenie przy rozważaniu przedstawionego zagadnienia prawnego, ale nie są jedyną przesłanką tezy zawartej w uchwale.

Przepis art. 33 kpc stanowi, że powództwo o roszczenie majątkowe wytoczyć można przed sąd, w którego okręgu znajduje się jednostka organizacyjna pozwanego lub jej zakład mający za zadanie prowadze-

nie działalności gospodarczej, jeżeli roszczenie pozostaje w związku z działalnością tej jednostki lub zakładu. Nauka prawa definiowała pojęcie „jednostki organizacyjnej” w ten sposób, że jest to wyodrębniona, samodzielna placówka pozwanego, wyposażona w trwałe wydzielone środki rzeczowe i osobowe, której celem jest stałe samodzielne działanie... Natomiast „zakład” w rozumieniu art. 33 kpc był określany jako wyodrębniony zespół osobowy i majątkowy pozwanego, wyposażony w pewną samodzielność, którego zadania polegają na osiąganiu bezpośrednich celów gospodarczych w zakresie produkcji, usług itp.

Z dotychczasowych wypowiedzi nauki prawa i orzecznictwa wynikało, że przepis art. 33 kpc mógł mieć zastosowanie do powództw przeciwko Skarbowi Państwa i przeciwko osobom prawnym oraz innym podmiotom nie będącym osobami fizycznymi. Jako przykłady takich powództw wskazywano m.in. na powództwa dotyczące PKP lub banki, które z natury rzeczy posiadają rozbudowaną strukturę organizacyjną.

Przedstawione zagadnienie prawne skłania do zastanowienia, czy wyżej odnotowane stanowisko doktryny i orzecznictwa jest właściwe dla nowej sytuacji gospodarczej w państwie, która charakteryzuje się funkcjonowaniem podmiotów gospodarczych będących osobami fizycznymi, które podejmują działalność gospodarczą na szeroką skalę i dysponują częstokroć całą siecią rozrzuconych po kraju placówek handlowych, produkcyjnych i usługowych. Odpowiedź na to pytanie powinna być, zdaniem Sądu Najwyższego, negatywna, bowiem dotychczasowa wykładnia art. 33 kpc była uwarunkowana funkcjonującym w państwie systemem gospodarczym, w którym działalność gospodarcza osób fizycznych była zmarginalizowana, ograniczona do drobnej wytwórczości i drobnego handlu, której ramy nie pozwalały zakładać powstawania sieci jednostek organizacyjnych lub zakładów należących do osoby fizycznej. Uwarunkowanie to zaciążyło wyrażnie na wykładni omawianego przepisu, bowiem jego dosłowne brzmienie nie pozwala na wyłączenie podmiotów gospodarczych będących osobami fizycznymi z zasięgu oddziaływania tego przepisu. Powinien on mieć zastosowanie do wszystkich podmiotów gospodarczych, dysponujących „jednostkami organizacyjnymi” lub „zakładami”, o ile tylko roszczenie po-

wstaje w związku z działalnością takiej jednostki lub zakładu.

Powyższe stanowisko uzasadnia sama treść art. 33 kpc, a ponadto postanowienia i zasady dotyczące działalności gospodarczej, wprowadzone w ustawie z dnia 23 grudnia 1988 r. o działalności gospodarczej (Dz. U. 1988 r. Nr 41 poz. 324 z późn. zm.). Określany przepisami tej ustawy zakres działalności gospodarczej oraz przewidziane w niej uprawnienia i obowiązki (z wyjątkiem przewidzianego w art. 8 obowiązku ewidencji) są wspólne dla wszystkich wymienionych w art. 2 ust. 2 podmiotów gospodarczych, wśród których na pierwszym miejscu wymienia się osoby fizyczne. Podmioty te mogą więc na równych prawach z innymi rozbudowywać swoją działalność poprzez tworzenie sieci jednostek i zakładów, a z faktem istnienia jednostek i zakładów należących do osób fizycznych powinno wiązać się takie skutki, jakie wiąże się z jednostkami organizacyjnymi i zakładami innych podmiotów gospodarczych.

Jak wyżej powiedziano, nie kodeks postępowania cywilnego, lecz nauka prawa zdefiniowała występujące w art. 33 kpc pojęcia „jednostka organizacyjna” i „zakład”. Z tego względu należy przyjąć, że definicje te powinny być podatne na uściślanie względnie aktualizowanie w miarę rozwoju poszczególnych gałęzi prawa, w obrębie których definiowane pojęcia egzystują. W związku z tym należy zwrócić uwagę na art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1988 r. o działalności gospodarczej, który przez zakład rozumie, oznaczone na zewnątrz „miejsce prowadzenia działalności gospodarczej”. W tym ujęciu można dopatrzeć się zbliżenia pojęcia „zakład” do wymienionego w art. 34 § 2 przedwojennego kpc „przedsiębiorstwa handlowego” lub innego przedsiębiorstwa, gospodarstwa czy kopalni, których miejsce położenia uzasadniało właściwość przemiennej sądu, jeżeli dochodzone roszczenie majątkowe dotyczyło takich przedsiębiorstw.

Opisany w pozwie „Dom Handlowy”, w którym pozwany prowadzi ewidencjonowaną działalność gospodarczą, jest niewątpliwie „zakładem” w rozumieniu art. 12 ust. 1 ustawy o działalności gospodarczej, a zatem miejsce jego położenia powinno być postrzegane jako miejsce służące do określenia właściwości przemiennej sądu dla dochodzenia roszczeń, o których mowa w art. 33 kpc.

Przy gramatycznym odczytaniu art. 33 kpc można byłoby wyciągnąć wniosek, że przepis ten ma zastosowanie tylko do tych „zakładów”, które należą do utworzonej wcześniej przez pozwanego „jednostki organizacyjnej”. Taki sposób odczytania wspomnianego przepisu byłby jednak niewłaściwy, bowiem godziłby w funkcję tego przepisu, która powinna mieć dominujące znaczenie przy jego interpretacji. Funkcją zaś tego przepisu jest ułatwienie dochodzenia roszczeń majątkowych osobie poszkodowanej w obrocie gospodarczym poprzez stworzenie jej jak najdogodniejszego dostępu do sądu. Należy sądzić, że ten właśnie wzgląd zawążył na stanowisku komentatorów kodeksu postępowania cywilnego (wyd. 1989 r.), którzy się wypowiedzieli, że art. 33 kpc można stosować zarówno przy istnieniu wielości jednostek organizacyjnych czy zakładów, jak też przy istnieniu jednej jednostki organizacyjnej czy „jednego zakładu danego podmiotu”. Stanowisko to znajduje akceptację Sądu Najwyższego.

Prawo wyboru sądu według właściwości przemiennej (art. 33 kpc) przy dochodzeniu roszczenia majątkowego przeciwko podmiotowi gospodarczemu będącemu osobą fizyczną i prowadzącemu ewidencjonowaną działalność gospodarczą w innym miejscu niż miejsce zamieszkania, nie ma wpływu na inne kwestie dotyczące pozwanego, a w szczególności na ocenę jego zdolności sądowej. Zdolność tę posiadać będzie wyłącznie wspomniana osoba fizyczna, jak to już kilkakrotnie wyjaśniał Sąd Najwyższy, m.in. w uchwale z dnia 18 grudnia 1992 r. III CZP 152/92 Prawo Gospodarcze 1993/1 str. 44, Radca Prawny 1993/4 str. 38, do którego nawiązał Sąd Wojewódzki. Ta zatem osoba powinna być pozwana przed sądem i do niej będą miały zastosowanie wszystkie wymagania procedury, które dotyczą pozwanych będących osobami fizycznymi, a w szczególności przepisy dotyczące oznaczenia w pozwie pozwanego i jego miejsca zamieszkania (art. 126 § 2 kpc) oraz przepisy o doręczaniu pism sądowych pozwanemu będącemu osobą fizyczną, na co zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 26 stycznia 1993 r. II CRN 74/92 (OSP 1993/10 poz. 193).

Wychodząc z powyższych założeń, Sąd Najwyższy podjął przedstawioną na wstępie uchwałę na podstawie art. 391 kpc.



Sygn. akt II CKN 934/99

**WYROK SĄDU NAJWYŻSZEGO
IZBA CYWILNA**

Dnia 7 marca 2001 r.

W wyniku wykonania przez gwaranta zobowiązania wynikającego z gwarancji, polegającego na wymianie wadliwego przedmiotu sprzedaży (samochodu) nie następuje w zasadzie zawarcie nowej umowy sprzedaży. Wymiana wadliwej rzeczy dokonana w ramach zobowiązania gwaranta (art. 577 § 1 kc) może być oceniana w świetle przepisów art. 453 kc (*datio in solutum*).

Przewodniczący: (...)

Sędziowie SN: (...)

Protokolant: (...)

Sąd Najwyższy w sprawie z powództwa Bronisława S. przeciwko „D.” FSO Motor Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o zapłatę, po rozpoznaniu w Izbie Cywilnej w dniu 7 marca 2001 r. na rozprawie kasacji powoda od wyroku Sądu Okręgowego w Ł. z dnia 29 czerwca 1999 r. (...)

uchyla zaskarżony wyrok i sprawę przekazuje Sądowi Okręgowemu w Ł. do ponownego rozpoznania, pozostawiając temu Sądowi rozstrzygnięcie o kosztach postępowania kasacyjnego.

UZASADNIENIE

Po ostatecznym sprecyzowaniu żądania powód domagał się od pozwanego zasądzenia kwoty 13.374,40 zł tytułem zwrotu ceny pojazdu marki Polonez (...) po złożeniu wobec tego pozwanego oświadczenia o odstąpieniu - jak wywodził powód - od umowy sprzedaży zawartej w dniu 8 października 1966 r. Domagał się też kwoty 9.575,50 zł tytułem odszkodowania obejmującego różnicę między aktualną ceną samochodu Polonez (...) z dodatkowymi urządzeniami oraz kwoty 555 zł odszkodowania za dodatkowe wyposażenie pojazdów

(z odsetkami ustawowymi) za jednoczesnym zwrotem wadliwego pojazdu. Sąd Rejonowy oddalił powództwo z tej przyczyny, że pozwany - „D.” FSO Motor Spółka z o.o. nie był sprzedawcą samochodu marki Polonez (...) i dlatego powód (nabywca tego samochodu) nie mógł skutecznie odstąpić od umowy sprzedaży wobec tego pozwanego. Sprzedawcą było bowiem Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe „T.” w R.

W apelacji powód żądał zmiany zaskarżonego wyroku i zasądzenia od pozwanego wyszczególnionych wcześniej trzech należności. Sąd Okręgowy oddalił apelację z tej racji, że podzielił ocenę sądu pierwszej instancji co do tego, że „D.” FSO Motor Spółka z o.o. nie był sprzedawcą samochodu, toteż nie mógł skutecznie wobec tego pozwanego złożyć oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży i domagać się zwrotu ceny oraz odszkodowania sprecyzowanego ostatecznie w toku procesu. Sąd ten nie podzielił oceny powoda, że w związku z wykonywaniem obowiązków gwarancyjnych doszło w dniu 8 października 1996 r. między powodem i „D.” FSO do zawarcia nowej umowy sprzedaży pojazdu marki Polonez. Powód zakupił samochód w 1992 r., a pozwany „D.” wydał powodowi nowy samochód w ramach obowiązków gwarancyjnych. Umowa z 1992 r. nie wygasła (także z mocy prawa) i trwa nadal, natomiast termin gwarancji, obejmującej nowo dostarczony pojazd w 1996 r., biegnie od nowa. Rękojnia za wady fizyczne rozciąga się zaś w ramach tej samej umowy sprzedaży na przedmiot dostarczony przez sprzedawcę lub gwaranta w zamian za poprzedni wadliwy przedmiot sprzedaży. O tym, że między stronami doszło do nowej umowy sprzedaży w dniu 8 października 1996 r., nie świadczą jeszcze odpowiednie adnotacje w książce gwarancyjnej nowego pojazdu oraz w rachunku uproszczonym wystawionym przez pozwanego.

W obszernej kasacji powód podnosił naruszenie prawa materialnego przez błędną wykładnię art. 535 kc, a w konsekwencji także art. 577 kc w zw. z art. 579 kc (starym brzmieniem) i art. 560 kc w wyniku przyjęcia przez Sąd Okręgowy, że sprzedawcą spornego pojazdu jest Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe „T.” w R., a nie pozwana Spółka - „D” FSO „M.” w W. Wskazywał także na naruszenie przepisów art. 233 § 1 kpc przez błędną ocenę dowodu z dokumentu w postaci rachunku uproszczonego nr (...) z dnia 8 październi-

ka 1996 r., wystawionego przez pozwanego. Powołując się na te podstawy, skarżący wnosił o zmianę zaskarżonego wyroku i zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda wcześniej wyszczególnionych kwot pieniężnych z odsetkami od dnia 4 grudnia 1997 r. w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży tego pojazdu z równoczesnym zwrotem wadliwego egzemplarza pojazdu, ewentualnie - o uchylenie zaskarżonego wyroku w całości i przekazanie sprawy sądowi pierwszej instancji do ponownego rozpoznania.

Sąd Najwyższy, po rozpoznaniu skargi kasacyjnej powoda, zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 24 maja 2000 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (...) (Dz. U. 2000 r. Nr 48 poz. 554) na zasadach obowiązujących przed dniem 1 lipca 2000 r., zważył, co następuje:

Skarga kasacyjna winna być uwzględniona.

W skardze kasacyjnej powód wskazuje na naruszenie przepisu art. 233 § 1 kpc w wyniku dokonania błędnej oceny dowodu z dokumentu w postaci rachunku uproszczonego nr (...) z dnia 8 października 1996 r., wystawionego przez pozwanego i przyjęcie (wbrew oświadczeniu tego pozwanego na dokumencie), że pozwany ten nie jest sprzedawcą nowego samochodu.

W danej sprawie nie było wątpliwości co do tego, że pozwany w dniu 8 października 1996 r. wykonywał wobec powoda (nabywcy samochodu w 1992 r.) obowiązki wynikające z gwarancji (gwarancji producenta). Nie sposób zakwestionować trafnego stanowiska Sądu Okręgowego, że w wyniku wykonania przez gwaranta zobowiązania wynikającego z gwarancji, polegającego na wymianie wadliwego przedmiotu sprzedaży (samochodu) nie następuje zawarcie nowej umowy sprzedaży. W ocenie skarżącego, taki nowy stosunek sprzedaży o tyle miałby być odmienny od poprzedniej umowy sprzedaży, że ukształtowany byłby już między gwarantem (nowym sprzedającym) i kupującym oraz obejmowały już nowy, niewadliwy przedmiot. Należy jednak zaznaczyć, że nie jest celem instytucji gwarancji (określonej w art. 577 kc) kreowanie takiego nowego stosunku sprzedaży w wyniku wymiany przedmiotu wadliwego na niewadliwy w ramach wykonywanych obowiązków gwarancyjnych. Słusznie zatem w uzasad-

nieniu zaskarżonego wyroku wskazano na to, że także po dokonaniu gwarancyjnej wymiany przedmiotu wadliwego na niewadliwy następuje prawna kontynuacja wcześniej ukształtowanego stosunku sprzedaży (w danej sprawie - w 1992 r.), a wydany kupującemu (uprawnionemu z gwarancji) przedmiot (samochód) objęty jest gwarancją od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad (art. 581 § 1 kc).

Należy jednak zaznaczyć, że w czasie dokonywania wymiany samochodu na wolny od wad (w 1996 r.) oraz de lege lata nie było i nie ma przeszkód ku temu, aby obowiązki gwarancyjne gwaranta nie mogły być wykonane w ten sposób, że dostarczenie kupującemu (uprawnionemu z gwarancji) przedmiotu wolnego od wad nie mogłoby nastąpić w ramach nowo ukształtowanego między stronami zobowiązania gwarancyjnego stosunku sprzedaży (art. 535 kc) ze wszystkimi wynikającymi z tego stanu rzeczy konsekwencjami prawnymi. Byłaby to jednak sytuacja dość szczególna i z natury rzeczy na pewno nietypowa. Dojście do skutku nowej umowy sprzedaży wymagałoby w każdym razie przeprowadzenia odpowiedniego dowodu (art. 6 kc).

W danej sprawie nie sposób czynić skutecznie zarzutu Sądowi drugiej instancji, że nie zakwalifikował jako nowej umowy sprzedaży między stronami zdarzenia prawnego z dnia 8 października 1996 r. Mimo wskazania w kasacji odpowiednich elementów, mających świadczyć - w ocenie skarżącego - o intencji pozwanego w zakresie prawnej formuły wymiany samochodu (nazwanie wydającego samochód wprost „sprzedawcą”, użycie tego określenia także w książce gwarancyjnej pojazdu), słusznie przyjęto ostatecznie w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku, że przedstawione elementy nie mogą jeszcze definitywnie przesądzać o ukształtowaniu się między stronami nowego stosunku sprzedaży, obejmującego nowy pojazd w wersji ulepszonej (m.in. też z racji zastrzeżenia uczynionego przez pozwanego we wspomnianej książeczce gwarancyjnej, że samochód pochodzi z wymiany reklamacyjnej).

Ustalenia faktyczne dokonane przez Sąd pierwszej i drugiej instancji mogłyby jednak wskazywać na to, że między stronami mogło dojść jednak do zawarcia umowy odpowiadającej cechom umowy określonej w art. 453 kc (*datio in solutum*). Zgodnie z tym

przepisem, jeżeli dłużnik w celu zwolnienia się z zobowiązania spełnia za zgodą wierzyciela inne świadczenie, zobowiązanie wygasa. Na możliwość zastosowania tego przepisu, poza istnieniem samego zobowiązania gwarancyjnego, wskazywać mogą takie elementy stanu faktycznego, np. dość wysoka dopłata do nowego samochodu, standard i wyposażenie nowego pojazdu, typ pojazdu różniący się od pojazdu nabytego jeszcze przez powoda w 1992 r. Wydany powodowi nowy pojazd (choć tej samej marki i wyprodukowany przez tego samego producenta) może być już przedmiotem odbiegającym znacznie co do właściwości od pojazdu nabytego wcześniej przez kupującego (powoda). Taki brak tożsamości przedmiotów mógłby świadczyć właśnie o tym, że gwarant mógł oferować (ze względów podyktowanych postępowaniem technologii produkcji) kupującemu „inne świadczenie” (w rozumieniu art. 453 kc), niż te do którego był pierwotnie zobowiązany w ramach zobowiązania z gwarancji (art. 577 § 1 kc). Wymiana wadliwej rzeczy, dokonana w ramach zobowiązania gwaranta wynikającego z gwarancji (art. 577 § 1 kc), może być zatem oceniana także w świetle przepisów art. 453 kc (*datio in solutum*).

Należałoby w konsekwencji zgodzić się z wnoszącym kasację, że ustalony stan faktyczny nie musiał prowadzić do takich jego ocen, które eliminowałyby możliwość przyjęcia, iż między stronami doszło do ewentualnego ukształtowania się w wyniku wymiany pojazdu w dniu 8 października 1996 r. nowego jurydycznie stosunku prawnego. Niekoniecznie więc wchodziłoby w grę kontynuowanie wcześniej kreowanego (w 1992 r.) stosunku sprzedaży. Gdyby zatem doszło do porozumienia określonego w art. 453 kc, a przedmiot objęty *datio in solutum* (nowy pojazd) miał wady w rozumieniu tego przepisu, aktualna mogłaby stać się odpowiedzialność pozwanego według przepisów o rekojmi przy sprzedaży (art. 453 zd. II kc). Sformułowany w kasacji zarzut naruszenia art. 560 kc (a przynajmniej - art. 560 § 1 i 2 kc) należałoby zatem uznać o tyle za uzasadniony, że Sąd Okręgowy przedwcześnie jednak zanegował skuteczność prawną złożonego przez powoda pozwanemu (w grudniu 1997 r.) oświadczenia o odstąpieniu od umowy (określonej przez powoda jako „umowa sprzedaży pojazdu”, k. 142 akt) bez rozważenia możliwości zastosowania w ustalonym stanie faktycznym przepisu art. 453 kc. ■



Prawa pasażerów linii lotniczych na terenie Unii Europejskiej

Zamknięcie przestrzeni powietrznej spowodowane wybuchem wulkanu na Islandii czy kolejne strajki na europejskich lotniskach, których doświadczamy od początku roku, powodują liczne trudności po stronie konsumentów. Zaplanowane urlopy, wyjazdy służbowe czy wizyty u rodziny przedłużają się lub nie dochodzą do skutku. Często konsumenci zmuszeni są do wielogodzinnych pobytów na lotnisku lub rezygnacji z wyjazdu z powodu odwołania lub opóźnienia lotu. Poniżej przypominamy kilka reguł, które obowiązują w przypadku problemów z odwołaniem lub opóźnieniem lotu w sytuacji spowodowanej nadzwyczajnymi okolicznościami.

Problematykę odwołania i opóźnienia lotów reguluje Rozporządzenie WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. UE.L.04.46.1). Natomiast Dyrektywa 90/314/WE dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U.UE.L.90.158.59) obejmuje swym zakresem wyjazdy zorganizowane wykupowane w biurach podróży.

Odwołanie lub opóźnienie lotu

W sytuacji, w której lot został odwołany lub opóźniony albo odmówiono pasażerom przyjęcia na pokład samolotu, należy przed przybyciem na lotnisko skontaktować się z linią lotniczą lub biurem podróży w celu uzyskania aktualnych informacji i upewnienia się co do czasu odlotu, ponieważ linie lotnicze mogły przełożyć termin lotu. Jeżeli zaś lot został odwołany lub jest opóźniony o ponad 5 godzin albo odmówiono przyjęcia na pokład, **pasażer ma prawo do pełnego zwrotu**

kosztów biletu, który nie został wykorzystany. Przysługuje mu wówczas zwrot pełnej ceny biletu wraz z podatkami i innymi poniesionymi opłatami. Z żądaniem zwrotu pieniędzy należy zwrócić się do linii lotniczych, w których bilet został zakupiony. Pasażerowie mogą również zgodzić się na podróż do miejsca docelowego według zmienionego planu podróży. Wówczas można domagać się od przewoźnika pomocy w postaci:

- posiłków i napojów w ilości adekwatnej do czasu oczekiwania,
- dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych,
- do bezpłatnego noclegu w hotelu i darmowego transportu między lotniskiem a hotelem, gdy opóźniony odlot nastąpi co najmniej dzień po terminie.

Jeśli z jakichkolwiek przyczyn linie lotnicze w powyższej sytuacji nie zapewniły pasażerom wyżej wymienionej pomocy, powinni oni zachować wszelkie rachunki, które będą mogły udokumentować poniesione koszty, by po powrocie do domu złożyć do przewoźnika reklamację z żądaniem ich zwrotu. Podkreślić bowiem należy, że pasażerom przysługuje **zwrot 100% ceny biletu**, który nie został wykorzystany z powodu odwołania lotu.

Nadzwyczajne okoliczności

Pamiętać jednak należy, że art. 5 ust. 3 Rozporządzenia stanowi, że przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty z tytułu odwołania lotu, jeżeli może dowieść, że odwołanie to jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Motyw 14 Rozporządzenia wymienia pośród okoliczności nadzwyczajnych destabilizację polityczną, warunki meteorologiczne uniemożliwiające lot, zagrożenie bezpieczeństwa, nieoczeki-

wane wady mogące wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajki mających wpływ na działalność przewoźnika. W związku z powyższym w sytuacji zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności, jakim są zarówno strajki na lotniskach, jak i pojawienie się pyłu wulkanicznego uniemożliwiającego wykonywanie lotów, pasażerom nie przysługuje to dodatkowe odszkodowanie pieniężne.

W tym miejscu warto zaznaczyć, że w przypadku odwołania lotu z przyczyn technicznych nie zawsze pasażer będzie pozbawiony odszkodowania. Wyrok z dnia 22 grudnia 2008 r. Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann vs. Alitalia orzekł, że problem techniczny w samolocie, skutkujący odwołaniem lotu, nie jest objęty pojęciem 'nadzwyczajnych okoliczności' w rozumieniu art. 5 ust. 3 Rozporządzenia, chyba że problem ten jest następstwem zdarzeń, które nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie. Ponadto ETS stwierdził, że częstotliwość występowania problemów technicznych u przewoźnika sama w sobie nie stanowi czynnika przesądzającego o istnieniu lub braku 'nadzwyczajnych okoliczności' w rozumieniu art. 5 ust. 3 Rozporządzenia. A okoliczność, iż przewoźnik przestrzegał minimalnych wymogów w zakresie przeglądów statku powietrznego nie może sama w sobie wystarczyć dla wykazania, że podjął on 'wszelkie racjonalne środki', a w konsekwencji dla zwolnienia go z ciążącego na nim obowiązku wypłacenia odszkodowania przewidzianego w art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 Rozporządzenia 261/2004.

Odwołanie lotu a realizacja dalszej podróży

Jeżeli z powodu odwołania lotu pasażer nie mógł zrealizować innych etapów podróży i usługi te nie były objęte pakietem podróży zorganizowanej, wówczas powinien on niezwłocznie zgłosić problem operatorowi promów/przewoźnikowi kolejowemu/ autobusowemu i najlepiej zrobić to na piśmie. Należy dopilnować, aby zebrać jak największą ilość dokumentów dotyczących powodów, dla których nie było możliwe dotarcie do miejsca przeznaczenia zgodnie z planem. W przypadku dokonania płatności z góry, o zwrot kosztów bę-

dzie można ubiegać się jedynie w sytuacji, gdy zawarta przez pasażera umowa, jak również przepisy prawa właściwego przewidują taką możliwość. Również, gdy płatność nie została jeszcze dokonana, rezygnacja z umowy będzie możliwa jedynie, gdy zapisy w umowie taką możliwość przewidywały. Warto sprawdzić, czy umowa ubezpieczenia nie obejmuje sytuacji nadzwyczajnych. Jeżeli bilety zarezerwowane zostały na podstawie odrębnej umowy, tj. nie w ramach podróży zorganizowanej, nie ma przepisów UE dotyczących anulowania w takich przypadkach. Skutki prawne będą zatem zależeć od warunków danej umowy i od prawa właściwego. W świetle przepisów UE **pasażerom nie przysługuje odszkodowanie od linii lotniczych z powodu zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności, którym przewoźnik nie mógł zapobiec.**

Odwołanie lotu a zarezerwowany pobyt w hotelu

Podobna sytuacja ma miejsce, gdy konsument zarezerwował we własnym zakresie dom na wakacje lub hotel. Również w tym przypadku konsument, jeśli nie mógł dotrzeć do wynajętego domu lub hotelu w wyznaczonym czasie, będzie mógł domagać się zwrotu kosztów ze względu na wyjątkowe okoliczności, jeśli wynikać to będzie z zawartej umowy, przepisów prawa lub np. umowy ubezpieczenia. Jeżeli konsumenci dokonali rezerwacji na podstawie odrębnej umowy, tj. nie w ramach podróży zorganizowanej, nie ma przepisów UE dotyczących anulowania umowy w takich przypadkach. Skutki prawne będą zatem zależeć od warunków danej umowy i od prawa właściwego. W świetle przepisów UE dotyczących praw pasażerów linii lotniczych **konsumentom nie przysługuje odszkodowanie od linii lotniczych z powodu zaistnienia nadzwyczajnych okoliczności, którym przewoźnik nie mógł zapobiec.**

Problemy z podróżą w ramach zorganizowanej imprezy turystycznej

Jeśli jednak lot, który się nie odbył, był częścią zorganizowanej podróży, wówczas sytuacja pasażera przedstawia się nieco inaczej. Jeżeli podróż jeszcze się nie rozpoczęła, wówczas konsument ma prawo do uzyskania informacji od przewoźnika lotniczego lub od biura

podróży. Przysługuje wówczas **pełen zwrot poniesionych kosztów** (w tym ceny biletu i pobytu w hotelu). Zamiast zwrotu kosztów konsumenci mogą wybrać zastępczą imprezę turystyczną, jeżeli organizator ma taką w swojej ofercie. Jeżeli wykupiona przez konsumenta podróż zorganizowana została odwołana z powodu wyjątkowych okoliczności (siły wyższej), konsumenci nie mogą ubiegać się o odszkodowanie przewyższające zwrot kosztów wycieczki. Za takie nadzwyczajne okoliczności, wyłączające prawo do dodatkowego odszkodowania, można uznać zakłócenia związane z pyłami wulkanicznymi.

Jeżeli informacja o odwołaniu lotu zastała konsumentów już na miejscu przeznaczenia, wówczas przysługuje im **prawo do pomocy organizatora lub biura podróży**, np. do informacji o rozwoju sytuacji, odwołaniu podróży lub czasie opóźnień, do napojów, posiłków i dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych.

Organizator lub biuro podróży są także zobowiązani do podjęcia odpowiednich kroków zapewniających **kontynuację podróży, bez kosztów po stronie konsumenta**, w tym do zorganizowania takich zastępczych rozwiązań, jak np. odbycie lotu kilka dni później lub zakwaterowanie w hotelu. Również w tej sytuacji należy zachować wszelkie rachunki za koszty, które konsument poniósł w związku z zakłóceniami lotów.

W takich wyjątkowych okolicznościach należy pamiętać, że w świetle prawa UE pasażerom nie przysługuje odszkodowanie pieniężne za straty spowodowane niedotarciem na czas np. do pracy, na koncert czy uroczystość rodzinną.

Warto również zapoznać się z praktycznymi wskazówkami dla pasażerów dotkniętych skutkami zamknięcia lotnisk w UE wydanymi ostatnio przez Komisję Europejską. Poradnik dostępny jest w polskiej wersji językowej na stronie www.konsument.gov.pl.

Do kogo wysłać skargę?

W pierwszej kolejności należy zwrócić się do linii lotniczych lub biura podróży, z którym zawarta została umowa. Jeśli okaże się, że roszczenia konsumenta nie

zostały uwzględnione, naruszone zostały prawa konsumenta, wówczas zachęcamy do kontaktu z Europejskim Centrum Konsumenckim, które udzieli potrzebnych informacji lub pomoże w rozwiązaniu problemu.

Opracowała:

Elżbieta Seredyńska, Prawnik
Europejskie Centrum Konsumenckie

Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel. (22) 55 60 118

info@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

WYROK TRYBUNAŁU (czwarta izba)

z dnia 22 grudnia 2008 r.

W sprawie C 549/07

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 234 WE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Handelsgericht Wien (Austria) postanowieniem z dnia 30 października 2007 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 11 grudnia 2007 r., w postępowaniu

Friederike Wallentin-Hermann

przeciwko

Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA,

TRYBUNAŁ (czwarta izba),

w składzie: K. Lenaerts, prezes izby, T. von Danwitz, E. Juhász, G. Arestis i J. Malenovský (sprawozdawca), sędziowie,

rzecznik generalny: E. Sharpston,

sekretarz: R. Grass,

uwzględniając procedurę pisemną,

rozważywszy uwagi przedstawione:

- w imieniu Friederike Wallentin-Hermann przez nią samą, działającą jako Rechtsanwältin,
- w imieniu Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA przez O. Borodajkewycza, Rechtsanwalt,
- w imieniu rządu austriackiego przez E. Riedla, działającego w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu rządu greckiego przez S. Chalę oraz D. Tsagkaraki, działające w charakterze pełnomocników,
- w imieniu rządu polskiego przez M. Dowgielewicza, działającego w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu rządu portugalskiego przez M L. Fernandes, działającego w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu rządu Zjednoczonego Królestwa, przez C. Gibbs, działającą w charakterze pełnomocnika, wspieraną przez D. Bearda, barrister,
- w imieniu Komisji Wspólnot Europejskich, przez R. Vidala Puiga oraz M. Vollkommer, działających w charakterze pełnomocników,

podjąwszy, po wysłuchaniu rzecznika generalnego, decyzję o rozstrzygnięciu sprawy bez opinii,

wydaje następujący

Wyrok

1. Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46, s. 1).

2. Wniosek ten został złożony w ramach sporu między Friederike Wallentin-Hermann a Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA (zwaną dalej „Alitalia”) dotyczącego odmowy ze strony Alitalia wypłacenia skarżącej w postępowaniu przed sądem krajowym odszkodowania w związku z odwołaniem lotu.

Ramy prawne

Prawo międzynarodowe

3. Zawarta w Montrealu w dniu 28 maja 1999 r. konwencja o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (zwana dalej „konwencją montrealską”) została podpisana przez Wspólnotę Europejską w dniu 9 grudnia 1999 r. i zatwierdzona w jej imieniu na mocy decyzji Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. (Dz.U. L 194, str. 38). W odniesieniu do Wspólnoty konwencja ta weszła w życie w dniu 28 czerwca 2004 r.

4. Artykuły 17–37 konwencji montrealskiej stanowią jej rozdział III, zatytułowany „Odpowiedzialność przewoźnika i zakres odszkodowania za szkody”.

5. Artykuł 19 tej konwencji, zatytułowany „Opóźnienie”, stanowi:

„Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnienia w przewozie lotniczym osób, bagażu lub ładunku. Jednakże przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnienia, jeśli

udowodni, że on sam oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody, lub że niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków”.

Prawo wspólnotowe

6. Rozporządzenie nr 261/2004 zawiera między innymi następujące motywy :

„(1) Działanie Wspólnoty w dziedzinie transportu lotniczego powinno mieć na celu, między innymi, zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów. Ponadto, powinno się w pełni zwracać uwagę na ogólne wymogi ochrony konsumentów.

(2) Odmowa przyjęcia na pokład i odwołanie lub duże opóźnienie lotów powodują poważne problemy i niedogodności dla pasażerów.

[...]

(12) Powinno się [...] zminimalizować trudności i niedogodności dla pasażerów wynikające z odwołania lotów. W tym celu należy nakłaniać przewoźników do informowania pasażerów o odwołaniach lotów przed planową godziną odlotu i ponadto do oferowania pasażerom możliwych do przyjęcia zmian planów podróży, tak by mieli oni możliwość dostosowania się do nich. W przypadku nieuczynienia tego, przewoźnicy lotniczy byłiby zobowiązani do wypłacenia odszkodowania pasażerom, chyba że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem wyjątkowych okoliczności, których nie można [by] było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

[...]

(14) Podobnie jak w konwencji montrealskiej, zobowiązania przewoźników lotniczych powinny być ograniczone lub ich odpowiedzialność wyłączona w przypadku gdy zdarzenie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można [by] było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Okoliczności te mogą, w szczególności, zaistnieć w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany

lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika.

(15) Za nadzwyczajne okoliczności powinno się uważać sytuację, gdy decyzja kierownictwa lotów w stosunku do danego samolotu spowodowała danego dnia powstanie dużego opóźnienia, przełożenie lotu na następny dzień albo odwołanie jednego lub więcej lotów tego samolotu pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków przez zainteresowanego przewoźnika, by uniknąć tych opóźnień lub odwołań lotów.”

7 . Artykuł 5 rozporządzenia nr 261/2004, zatytułowany „Odwołanie”, stanowi :

„1. W przypadku odwołania lotu, pasażerowie, których to odwołanie dotyczy:

a) otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 8; oraz

b) otrzymują pomoc od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 9 ust. 1 lit. a) i art. 9 ust. 2, jak również, w przypadku zmiany trasy, gdy racjonalnie spodziewany czas startu nowego lotu ma nastąpić co najmniej jeden dzień po planowym starcie odwołanego lotu, pomoc określoną w art. 9 ust. 1 lit. b) i c); oraz

c) mają prawo do odszkodowania od obsługującego przewoźnika lotniczego, zgodnie z art. 7, chyba że:

i) zostali poinformowani o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub

ii) zostali poinformowani o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu; lub

iii) zostali poinformowani o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano im zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż godzinę przed planowym cza-

sem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu.

[...]

3. Obsługujący przewoźnik lotniczy nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty przewidzianej w art. 7, jeżeli może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można [by] było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

[...]”

8. Artykuł 7 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004, zatytułowany „Prawo do odszkodowania”, stanowi:

„W przypadku odwołania do niniejszego artykułu, pasażerowie otrzymują odszkodowanie w wysokości:

a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów;

b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;

c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) lub b).

[...]”

Postępowanie przed sądem krajowym i pytania prejudycjalne

9. Z postanowienia odsyłającego wynika, że Friederike Wallentin-Hermann dokonała rezerwacji, dla siebie oraz dla swego męża i córki, trzech miejsc na lot z Wiednia (Austria) do Brindisi (Włochy) przez Rzym (Włochy) u przewoźnika Alitalia. Wylot z Wiednia był przewidziany na dzień 28 czerwca 2005 r. o godz. 6.45, a przylot do Brindisi – tego samego dnia o godz. 10.35.

10. Po odprawie, pięć minut przed planowaną godziną odlotu, tym trojgu pasażerom udzielono informacji, że ich lot został odwołany. Skierowano ich następnie na lot przewoźnika Austrian Airlines do Rzymu, do-

kąd przybyli o godz. 9.40, czyli 20 minut po godzinie wylotu ich dalszego lotu, na który tym samym nie zdążyli. Skarżąca wraz z rodziną wylądowała w Brindisi o godz. 14.15.

11. Przyczyną odwołania lotu Alitalii z Wiednia była złożona usterka wirnika turbiny, wykryta poprzedniego dnia w czasie przeglądu maszyny. Alitalia została o niej powiadomiona w nocy poprzedzającej lot, o godzinie pierwszej. Naprawa statku powietrznego, która wymagała dostarczenia części zamiennych i przybycia mechaników, została ukończona w dniu 8 lipca 2005 r.

12. Friederike Wallentin-Hermann zażądała od Alitalii, na podstawie art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 rozporządzenia nr 261/2004, odszkodowania w wysokości 250 EUR z tytułu odwołanego lotu oraz zwrotu kwoty 10 EUR stanowiącej koszt rozmów telefonicznych. Alitalia nie uwzględniła tego żądania.

13. W toku wszczętego przez Friederike Wallentin-Hermann w wyniku wskazanej odmowy postępowania sądowego Bezirksgericht für Handelssachen Wien (sąd okręgowy właściwy dla spraw handlowych w Wiedniu) uwzględnił jej żądanie odszkodowawcze, w szczególności z tego względu, że problemy techniczne, które wystąpiły w przedmiotowej maszynie nie zaliczają się do przewidzianych w art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 „nadzwyczajnych okoliczności” zwalniających z obowiązku wypłacenia odszkodowania.

14. Alitalia zaskarżyła to orzeczenie do Handelsgericht Wien (trybunału handlowego w Wiedniu), który postanowił zawiesić postępowanie i skierować do Trybunału następujące pytanie prejudycjalne:

„1) Czy nadzwyczajne okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia [...] nr 261/2004 [...], uwzględniając motyw czternasty tego rozporządzenia, mają miejsce wówczas, gdy problemy techniczne samolotu, a konkretnie usterka silnika, są przyczyną odwołania lotu oraz czy okoliczności uzasadniające zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w art. 5 ust. 3 [tego] rozporządzenia należy interpretować w świetle postanowień konwencji montrealskiej (art. 19)?

2) W razie udzielenia odpowiedzi twierdzącej na pytanie pierwsze, czy w przypadku przewoźników lotniczych, którzy ponadprzeciętnie często uzasadniają odwołania lotów wystąpieniem problemów technicznych, sama ta częstotliwość stanowi podstawę dla przyjęcia istnienia nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia [nr 261/2004]?

3) W razie udzielenia odpowiedzi twierdzącej na pytanie pierwsze, czy należy uznać, że przewoźnik lotniczy podjął wszelkie „racjonalne środki” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia [nr 261/2004], gdy wykaże, że przeprowadzał w samolocie przeglądy w prawnie wymaganym minimalnym zakresie i czy jest to wystarczające, aby zwolnić przewoźnika lotniczego z obowiązku wypłacenia odszkodowania zgodnie z art. 5 w związku z art. 7 [tego] rozporządzenia?

4) W razie udzielenia odpowiedzi przeczącej na pytanie pierwsze, czy do nadzwyczajnych okoliczności w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia [nr 261/2004] należą przypadki siły wyższej lub zdarzenia wywołane działaniem sił przyrody, które nie są związane z problemami technicznymi i są tym samym zewnętrzne względem przewoźnika lotniczego?”

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

W przedmiocie pytań pierwszego i czwartego

15. W pytaniach pierwszym i czwartym, które należy rozpoznać łącznie, sąd krajowy zmierza zasadniczo do ustalenia, czy art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, analizowany w świetle motywu czternastego tego rozporządzenia, należy interpretować w ten sposób, że problem techniczny, który wystąpił w statku powietrznym, skutkujący odwołaniem lotu, objęty jest pojęciem „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu tego przepisu, czy przeciwnie, pojęcie to mieści okoliczności innego rodzaju, które nie są związane z problemami technicznymi. Sąd krajowy pragnie również dowiedzieć się, czy okoliczności uzasadniające zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w tym przepisie, należy interpretować w świetle postanowień konwencji montrealskiej, a zwłaszcza jej art. 19.

16. Należy zauważyć, że pojęcie nadzwyczajnych okoliczności nie należy do pojęć zdefiniowanych w art. 2 rozporządzenia nr 261/2004. Nie zostało również zdefiniowane w innych artykułach tego rozporządzenia.

17. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem ustalenie znaczenia i zakresu pojęć, których definicji prawo wspólnotowe nie zawiera, powinno być dokonywane zgodnie z ich zwyczajowym znaczeniem w języku potocznym, przy jednoczesnym uwzględnieniu kontekstu, w którym są one użyte, i celów uregulowania, którego są częścią. Ponadto, gdy pojęcia te są zawarte w przepisie, który stanowi odstępstwo od zasady lub, dokładniej, od przepisów wspólnotowych mających na celu ochronę konsumentów, powinny być one interpreto-
wane w wąski sposób (zob. podobnie wyrok z dnia 10 marca 2005 r. w sprawie C-336/03 easyCar, Zb. Orz. I-1947, pkt 21 i przytoczone tam orzecznictwo). Poza tym preambuła aktu wspólnotowego może doprecyzować jego treść (zob. podobnie w szczególności wyrok z dnia 10 stycznia 2006 r. w sprawie C-344/04 IATA i ELFAA, Zb. Orz. s. I 403, pkt 76).

18. Cele, których osiągnięciu służy art. 5 rozporządzenia nr 261/2004 określający obowiązki nałożone na obsługujących przewoźników lotniczych w przypadku odwołania lotu wynikają jasno z motywów pierwszego i drugiego tego rozporządzenia, zgodnie z którymi działanie Wspólnoty w dziedzinie transportu lotniczego powinno służyć, między innymi, zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony pasażerów oraz uwzględnieniu ogólnych wymogów ochrony konsumentów, jako że odwołanie lotu powoduje poważne problemy i niedogodności dla pasażerów (zob. podobnie ww. wyrok w sprawie IATA i ELFAA, pkt 69).

19. Jak wynika z motywu dwunastego i art. 5 rozporządzenia nr 261/2004 celem ustawodawcy wspólnotowego jest zminimalizowanie będących skutkiem odwołania lotów trudności i niedogodności dla pasażerów, poprzez nakłanianie przewoźników lotniczych do informowania o odwołaniach lotów z wyprzedzeniem, a w określonych okolicznościach do proponowania zmian planu podróży odpowiadających konkretnym kryteriom. W przypadku niemożności podjęcia przez przewoźników wskazanych środków ustawodawca wspólnotowy przyjął rozwiązanie, zgodnie z którym mają

oni obowiązek wypłacić pasażerom odszkodowanie, za wyjątkiem przypadku odwołania spowodowanego zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można by było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

20. Z kontekstu tego wynika jednoznacznie, że o ile art. 5 ust. 1 lit. c) rozporządzenia nr 261/2004 ustanawia zasadę prawa pasażerów do odszkodowania w przypadku odwołania lotu, to ust. 3 tego artykułu, określający okoliczności, w których obsługujący przewoźnik lotniczy nie ma obowiązku wypłacenia tego odszkodowania, należy postrzegać jako odstępstwo od tej zasady. Z tego względu ten ostatni przepis należy interpretować wąsko.

21. Ustawodawca wspólnotowy wskazał w tym względzie, jak wynika z motywu czternastego rozporządzenia nr 261/2004, że takie okoliczności mogą w szczególności zaistnieć w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika lotniczego.

22. Z tego wskazania zawartego w preambule rozporządzenia nr 261/2004 należy wyciągnąć wniosek, że wolą ustawodawcy wspólnotowego nie było uznanie samych tych zdarzeń, których wykaz jest zresztą jedynie przykładowy, za nadzwyczajne okoliczności, lecz stwierdzenie, że mogą one takie okoliczności spowodować. Co za tym idzie nie wszystkie okoliczności związane z takimi zdarzeniami muszą koniecznie stanowić okoliczności uzasadniające zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, przewidzianego w art. 5 ust. 1 lit. c) tego rozporządzenia.

23. Mimo że ustawodawca wspólnotowy wymienił w tym wykazie „nieoczekiwane wady mogące wpłynąć na bezpieczeństwo lotu” i mimo że problem techniczny statku powietrznego można zaliczyć do takich wad, okoliczności związane z takim zdarzeniem mogą zostać uznane za „nadzwyczajne” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 tylko wówczas, gdy odnoszą się do zdarzenia, które - na wzór okoliczności wymienionych w motywie czternastym tego rozpo-

ządzenia – nie wpisuje się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego i nie pozwala na skuteczne nad nim panowanie, ze względu na jego charakter lub źródło.

24. Tymczasem, zważywszy na szczególne warunki, w jakich odbywa się transport lotniczy i na stopień wyrafinowania technologicznego statków powietrznych, przewoźnicy powietrzni są stale narażeni – w ramach prowadzonej działalności – na rozmaite problemy techniczne, co jest nieuchronnie związane z eksploatacją tych maszyn. To skądinąd w celu uniknięcia takich problemów i w celu zabezpieczenia się przed incydentami zagrażającymi bezpieczeństwu lotów te maszyny są poddawane regularnie wyjątkowo rygorystycznym kontrolom, wpisującym się w bieżące warunki eksploatacji przedsiębiorstw transportu lotniczego. Rozwiązanie problemu technicznego będącego wynikiem braku przeglądu maszyny musi więc zostać uznane za immanentny element normalnego wykonywania działalności przewoźnika lotniczego.

25. W konsekwencji problemy techniczne wykryte podczas przeglądu statków lotniczych lub z powodu braku takiego przeglądu nie mogą stanowić, jako takie, „nadzwyczajnych okoliczności”, o których mowa w art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

26. Nie można jednakże wykluczyć, że problemy techniczne są następstwem tych nadzwyczajnych okoliczności, jeżeli ich źródło stanowią zdarzenia, które nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie. Taka sytuacja miałaby miejsce na przykład w przypadku ujawnienia przez konstruktora maszyn stanowiących flotę danego przewoźnika powietrznego, lub przez właściwy organ, że maszyny te, będące już w użyciu, zawierają ukrytą wadę produkcyjną zagrażającą bezpieczeństwu lotów. Podobnie byłoby w odniesieniu do uszkodzeń statków powietrznych w wyniku aktów terroryzmu lub sabotażu.

27. Do sądu krajowego należy zatem sprawdzenie, czy problemy techniczne, na które powołuje się przewoźnik lotniczy będący stroną postępowania przed sądem krajowym, są następstwem zdarzeń, które nie wpisują

ją się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie.

28. Co się tyczy kwestii tego, czy okoliczności uzasadniające zwolnienie z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, należy interpretować w świetle postanowień konwencji montrealskiej, a zwłaszcza jej art. 19, należy przypomnieć, że konwencja ta stanowi integralną część wspólnotowego porządku prawnego. Ponadto z art. 300 ust. 7 WE wynika, że instytucje Wspólnoty są związane zawartymi przez nią umowami i w konsekwencji umowy te mają pierwszeństwo przed aktami wtórnego prawa wspólnotowego (zob. wyrok z dnia 10 lipca 2008 r. w sprawie C-173/07 Emirates Airline, dotychczas nieopublikowany w Zbiorze, pkt 43).

29. Zgodnie z art. 19 konwencji montrealskiej przewoźnik może zostać zwolniony z odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnienia, „jeśli udowodni, że on sam oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody, lub że niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków.”

30. W tym względzie należy zauważyć, że art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 posługuje się pojęciem „nadzwyczajnych okoliczności”, podczas gdy w konwencji montrealskiej nie pojawia się ono ani w art. 19 ani w jakimkolwiek innym artykule.

31. Wypada także dodać, że wspomniany art. 19 odnosi się do opóźnień, a art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 obejmuje przypadki odwołania lotu.

32. Poza tym, jak wynika z pkt 43 – 47 wyżej wymienionego wyroku w sprawie IATA i ELFAA, art. 19 konwencji montrealskiej i art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 są osadzone w różnych kontekstach. Artykuł 19 i następne tej konwencji określają bowiem warunki, w których w przypadku opóźnienia lotu zainteresowani pasażerowie mogą wnosić powództwa o zindywidualizowane naprawienie szkód, w postaci odszkodowania. Artykuł 5 rozporządzenia nr 261/2004 przewiduje natomiast ujednolicone i natychmiastowe środki służące naprawieniu szkody. Środki te, niezależne od środ-

ków, których zasady stosowania ustanawia konwencja montrealaska, uzupełniają więc jej uregulowania. Wynika z tego, że przewidziane w art. 19 tej konwencji okoliczności uzasadniające zwolnienie przewoźnika z odpowiedzialności nie mogą być przekładane bezpośrednio na art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

33. W konsekwencji konwencja montrealaska nie może przesądzać o wykładni okoliczności uzasadniających zwolnienie przewoźnika z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w art. 5 ust. 3.

34. Biorąc pod uwagę powyższe rozważania, na pytania pierwsze i czwarte należy odpowiedzieć, że art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004 należy interpretować w ten sposób, że problem techniczny, który wystąpił w statku powietrznym, skutkujący odwołaniem lotu, nie jest objęty pojęciem „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu tego przepisu, chyba że problem ten jest następstwem zdarzeń, które – ze względu na swój charakter lub źródło – nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie. Konwencja montrealaska nie ma przy tym rozstrzygającego znaczenia dla wykładni okoliczności uzasadniających zwolnienie przewoźnika z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

W przedmiocie pytania drugiego

35. W kontekście wszystkich zadanych pytań należy przyjąć, że za pomocą tego pytania sąd krajowy pragnie zasadniczo ustalić, czy sama częstotliwość występowania problemów technicznych stanowi podstawę dla odrzucenia istnienia „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, w przypadku przewoźników lotniczych, którzy ponadprzeciętnie często uzasadniają odwołania lotów wystąpieniem problemów technicznych.

36. Jak zostało już wskazane w pkt 27 niniejszego wyroku, do sądu krajowego należy sprawdzenie, czy problemy techniczne, na które powołuje się przewoźnik lotniczy będący stroną postępowania przed sądem krajowym są następstwem zdarzeń, które nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania jego działalności

i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie. Ze stwierdzenia tego należy wyprowadzić wniosek, że częstotliwość występowania problemów technicznych u przewoźnika lotniczego sama w sobie nie stanowi czynnika przesądzającego o istnieniu lub braku „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

37. Wobec powyższego, na pytanie drugie należy odpowiedzieć, że częstotliwość występowania problemów technicznych u przewoźnika lotniczego sama w sobie nie stanowi czynnika przesądzającego o istnieniu lub braku „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

W przedmiocie pytania trzeciego

38. Za pomocą pytania trzeciego sąd krajowy dąży zasadniczo do ustalenia, czy należy uznać, że przewoźnik lotniczy podjął wszelkie „racjonalne środki” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, gdy wykaze, że przeprowadzał w samolocie, którego lot został odwołany, przeglądy w prawnie wymaganym minimalnym zakresie i czy jest to wystarczające, aby zwolnić przewoźnika lotniczego z obowiązku wypłacenia odszkodowania przewidzianego w art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 tego rozporządzenia.

39. Należy zwrócić uwagę, że wolą ustawodawcy wspólnotowego nie było zwolnienie z obowiązku wypłacenia pasażerom odszkodowania z tytułu odwołania lotu w przypadku zaistnienia jakichkolwiek nadzwyczajnych okoliczności, ale wyłącznie takich, których nie można by było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.

40. Wynika z tego, że – ponieważ nie wszystkie nadzwyczajne okoliczności skutkują zwolnieniem z obowiązku wypłacenia pasażerom odszkodowania – na tym, kto zamierza się na nie powołać spoczywa ponadto obowiązek wykazania, że okoliczności tych w żadnym razie nie można by było uniknąć za pomocą dostosowanych do sytuacji środków, to jest środków, które w chwili wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności odpowiadają między innymi warunkom technicznemu i ekonomicznie możliwym do przyjęcia przez danego przewoźnika lotniczego.

41. Przewoźnik musi zatem dowieść, że nawet przy użyciu wszystkich zasobów ludzkich i materiałowych oraz środków finansowych, jakimi dysponował, w sposób oczywisty nie mógł – bez poświęceń niemożliwych do przyjęcia z punktu widzenia możliwości jego przedsiębiorstwa w tym momencie – uniknąć sytuacji, w której zaistniałe nadzwyczajne okoliczności skutkowały odwołaniem lotu.

42. Do sądu krajowego należy sprawdzenie, czy w okolicznościach postępowania przed sądem krajowym dany przewoźnik lotniczy podjął dostosowane do sytuacji środki, czyli takie, które w chwili wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności, których istnienie wykazuje, odpowiadały między innymi warunkom technicznemu i ekonomicznie możliwym do przyjęcia przez tego przewoźnika.

43. Uwzględniając powyższe rozważania, na pytanie trzecie należy odpowiedzieć, że okoliczność, iż przewoźnik lotniczy przestrzegał minimalnych wymogów w zakresie przeglądów statku powietrznego nie może sama w sobie wystarczyć dla wykazania, że ten przewoźnik podjął „wszelkie racjonalne środki” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, a w konsekwencji dla zwolnienia go z ciążącego na nim obowiązku wypłacenia odszkodowania przewidzianego w art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 tego rozporządzenia.

W przedmiocie kosztów

44. Dla stron postępowania przed sądem krajowym nieistotne postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed tym sądem, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż poniesione przez strony postępowania przed sądem krajowym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (czwarta izba) orzeka, co następuje:

1) Artykuł 5 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóź-

nienia lotów, uchylającego rozporządzenie (EWG) nr 295/91 należy interpretować w ten sposób, że problem techniczny, który wystąpił w statku powietrznym, skutkujący odwołaniem lotu, nie jest objęty pojęciem „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu tego przepisu, chyba że problem ten jest następstwem zdarzeń, które – ze względu na swój charakter lub źródło - nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności danego przewoźnika lotniczego i nie pozwalają mu na skuteczne nad nimi panowanie. Zawarta w Montrealu w dniu 28 maja 1999 r. konwencja o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego nie ma przy tym rozstrzygającego znaczenia dla wykładni okoliczności uzasadniających zwolnienie przewoźnika z obowiązku wypłacenia odszkodowania, o których mowa w art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

2) Częstotliwość występowania problemów technicznych u przewoźnika lotniczego sama w sobie nie stanowi czynnika przesądzającego o istnieniu lub braku „nadzwyczajnych okoliczności” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004.

3) Okoliczność, iż przewoźnik lotniczy przestrzegał minimalnych wymogów w zakresie przeglądów statku powietrznego nie może sama w sobie wystarczyć dla wykazania, że ten przewoźnik podjął „wszelkie racjonalne środki” w rozumieniu art. 5 ust. 3 rozporządzenia nr 261/2004, a w konsekwencji dla zwolnienia go z ciążącego na nim obowiązku wypłacenia odszkodowania przewidzianego w art. 5 ust. 1 lit. c) i art. 7 ust. 1 tego rozporządzenia.



Uchwała Nr ZO 16/10

z dnia 11 marca 2010 roku

Zespołu Orzekającego
w sprawie sygn. akt: K/07/10

1. Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- 1) Krzysztof Mydlowski – przewodniczący;
- 2) Magdalena Czaja – członek;
- 3) Anna Grzełowska – członek,

na posiedzeniu w dniu 11 marca 2010 roku, po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt K/07/10, złożonej na podstawie pkt. 7 Regulaminu Rozpatrywania Skarg przez konsumentów (bliższe dane w aktach sprawy), (dalej: Skarżący), przeciwko One-2-One S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Skarżony), dotyczącej reklamy telewizyjnej

postanawia

uznać, że w reklamie powinny zostać wprowadzone zmiany, aby nie naruszała norm Kodeksu Etyki Reklamy.

2. Zespół Orzekający ustalił, co następuje:

Do Komisji Etyki Reklamy wpłynęła skarga o sygn. K/07/10. Przedmiotem skargi była reklama telewizyjna konkursu telewizyjnego EKSPRES.

Skarżący w prawidłowo złożonej skardze podniósł, że „reklama telewizyjna z aktorem grającym proboszcza w „Plebani” podaje nieprawdziwe informacje. W spocie reklamowym aktor mówi, że „grasz o telewizory, laptopy” - to samo na ich stronie internetowej, ale już w regulaminie (<http://konkurstelewizyjny.pl/regulamin.pdf>) wyraźnie jest napisane, że są te nagrody, ale nie w liczbie mnogiej tylko pojedynczej. OSZUSTWO”.

W czasie posiedzenia skargę przedstawiał i popierał arbiter-referent. Wniósł o uznanie reklamy za sprzeczną z art. 2 ust.1 Kodeksu Etyki Reklamy, z uwagi na to, że reklama nie była prowadzona w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodnie z dobrymi obyczajami.

Arbiter-referent wniósł o uznanie reklamy za niezgodną z art. 8 Kodeksu Etyki Reklamy, ponieważ „reklama nie może nadużywać zaufania odbiorcy, ani też wykorzystywać jego braku doświadczenia lub wiedzy”.

Wniósł również o uznanie reklamy za sprzeczną z art. 10 ust. 1 pkt. b) Kodeksu Etyki Reklamy w myśl którego „reklamy nie mogą wprowadzać w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do:

a) istotnych cech, w tym właściwości, składu, metody, daty produkcji, przydatności, ilości, pochodzenia (w tym geograficznego) reklamowanego produktu;”.

Skarżony złożył odpowiedź na skargę i nie uczestniczył w posiedzeniu. W związku ze skargą konsumentką dotyczącą kampanii reklamowej „Konkursu Telewizyjnego” Skarżony odniósł się do zarzutów stawianych spółce One-2-One S.A. i jednocześnie poprosił o przyjęcie wyjaśnień. Skarżony poinformował, że zdaniem Skarżącego reklama „Konkursu Telewizyjnego” podaje nieprawdziwe informacje używając liczby mnogiej przy określaniu nagród, które w ramach konkursu można wygrać. Skarżący zauważa rzekomą rozbieżność pomiędzy przekazem tekstem ze spotu a regulaminem. W związku z powyższym Skarżony przytoczył dokładnie treść spotu:

Wielka nowość! Pod 7358 wygrywasz od razu. Wysyłasz SMS o treści EKSPRES pod 7358. I jeżeli w chwilę po wysłaniu SMSa dostaniesz odpowiedź to znaczy, że wygrałeś pieniądze albo grasz o telewizory, kina domowe, laptopy czy telefony. 50 000zł! EKSPRES pod 7358. Masz szczęście? Sprawdź. Co Cię to kosztuje? EKSPRES pod 7358 i wiesz od razu.

Skarżony potwierdził, że rzeczywiście w spocie pojawiają się nagrody w liczbie mnogiej. Jednak ma to swoje uzasadnienie zarówno w regulaminie jak i komunikacji SMS, która dotyczy nagród. Zgodnie z §2 ust 5 regulaminu „Konkursu Telewizyjnego” uczestnik konkursu, który w odpowiedzi na SMS zgłoszeniu (EKSPRES pod 7358) otrzymał informację, że gra o jedną z nagród rzeczowych w sytuacji, gdy „decyduje się grać o nagrody rzeczowe powinien wysłać SMSy o treści wskazanej każdorazowo w komunikacji SMS. Wysłanie takiego SMSa uprawnia do udziału w procedurze wylaniania laureata nagrody rzeczowej. Treść SMS wpływa na rodzaj nagrody rzeczowej, jaką może

wygrać uczestnik i jest wiążąca przy procedurze przyznawania nagród, o czym mowa w §3 ust 4-7"

I dalej, w temacie nagród rzeczowych regulamin w §3 ust 6 mówi:

W terminie określonym w §3 ust 4 Organizator na podstawie danych zebranych przez system informatyczny obsługujący Konkurs ustali listę Uczestników, którzy odpowiedzieli poprawnie na pytanie zawarte w komunikacji SMS - o czym mowa w §2 ust 5 - według kolejności ustalonej na podstawie czasu, w jakim udzielili odpowiedzi.

Pytanie, o którym mowa w powyższym paragrafie brzmiało: *Możesz wygrać nagrodę X. Którą wolisz? X1 czy X2*, czyli dotyczyło kwestii doprecyzowania o którą z dwóch nagród danego typu Uczestnik chce grać. Np. *Możesz wygrać telewizor. Wolisz czarny 32" czy srebrny 37"?*

Zagłębiając się w komunikację SMS konkursu - zacytowane paragrafy w rzeczywistości realizowane były w sposób następujący:

1. W sytuacji, gdy SMS o treści EKSPRES trafił do systemu informatycznego One-2-One S.A. w 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 59, 53 i 57 minucie po każdej pełnej godzinie (z wyjątkiem terminów, w których zgodnie z regulaminem gracze wysyłając SMS: EKSPRES wygrywali pieniądze) gracz otrzymywał zwrótnie wiadomość SMS:

Masz szczęście! Możesz wygrać telewizor! Mamy 2 różne- który wolisz? Czarny 32 cali czy srebrny 37 cali? Szybko zdecyduj i wyślij TV.32 lub TV.37 na 7358/3,66 W dalszej kolejności gracz definiował który telewizor chciałby wygrać - musiał wybrać jeden z dwóch telewizorów.

2. W sytuacji, gdy SMS o treści EKSPRES trafił do systemu informatycznego One-2-One S.A. w 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 54 i 58 minucie po każdej pełnej godzinie (z wyjątkiem terminów, w których zgodnie z regulaminem gracze wysyłając SMS: EKSPRES wygrywali pieniądze) gracz otrzymywał zwrótnie wiadomość SMS:

To jest Twój dzień! Spiesz się bo możesz wygrać kino domowe i sam wybrać jakie ma być! Wyszukane SONY

czy solidny PIONEER? Wyślij SONY lub PIONEER na 7358/3,66

W dalszej kolejności gracz definiował który zestaw kina domowego chciałby wygrać - musiał wybrać jeden z dwóch zestawów kina domowego.

3. W sytuacji, gdy SMS o treści EKSPRES trafił do systemu informatycznego One-2-One S.A. w 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47, 51, 55 i 59 minucie po każdej pełnej godzinie (z wyjątkiem terminów, w których zgodnie z regulaminem gracze wysyłając SMS: EKSPRES wygrywali pieniądze) gracz otrzymywał zwrótnie wiadomość SMS:

Jest! Brawo! Udało Ci się trafić laptopa! Teraz szybko zdecyduj: wolisz modny MAC BOOK czy wygodny TOSHIBA? Wyślij MAC lub TOSHIBA na 7358, bo możesz wygrać/3,66

W dalszej kolejności gracz definiował którego laptopa chciałby wygrać - musiał wybrać jeden z dwóch laptopów.

4. W sytuacji, gdy SMS o treści EKSPRES trafił do systemu informatycznego One-2-One S.A. w 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56 minucie po każdej pełnej godzinie (z wyjątkiem terminów, w których zgodnie z regulaminem gracze wysyłając SMS: EKSPRES wygrywali pieniądze) gracz otrzymywał zwrótnie wiadomość SMS:

Ale Ci się poszczęściło! Najbardziej pożądana nagroda może być Twoja! TELEFON KOMÓRKOWY. Zdecyduj szybko który wolisz i wyślij SMS: NOKIA lub IPHONE /3,66zł

W dalszej kolejności gracz definiował który telefon chciałby wygrać - musiał wybrać jeden z dwóch telefonów.

A zatem każdy Uczestnik konkursu, który dostał via SMS informację, że może wygrać jedną z czterech nagród rzeczowych staje przed wyborem którą z nagród woli. Definiowanie nagród ma kluczowe znaczenie przy wyłanianiu laureatów nagród rzeczowych. Zgodnie z regulaminem potencjalny laureat musi bowiem m. in:

- Wysłać SMS zgłoszeniowy.
- Zdefiniować nagrodę, którą chce wygrać (np. TV: czarny 32" czy srebrny 37") Laureat natomiast (oprócz kwestii związanych samą procedurą wyłaniania, której nie dotyczy skarga) otrzymuje taką nagrodę, jaką zde-

finiował za sprawą komunikacji SMS. Dajemy mu zatem możliwość gry o dwa telewizory, dwa laptopy, dwa kina domowe i dwa telefony komórkowe.

Reasumując Skarżony stwierdził, że Uczestnicy konkursu grają o dwa rodzaje każdej z nagród, czyli w sumie grają o 8 nagród, a wygrywają tylko 4 nagrody zgodnie z przebiegiem całej gry. Skarżony zwrócił uwagę tym bardziej, że w zacytowanym scenariuszu nie ma słów:

„wygrywasz telewizory, laptopy, kina domowe i telefony”. Liczba mnoga pojawia się tylko i wyłącznie w kontekście gry o nagrody rzeczowe, a nie liczby nagród do wygrania, czy wygranych. W spocie nie ma przyrzeczenia wygrania wielu telewizorów, wielu laptopów, etc.

Na potwierdzenie tych słów Skarżony przytoczył wykaz nagród zawarty w §4 ust 1a regulaminu, w którym ze względu na fakt definiowania nagród przez Uczestników Organizator nie był w stanie podać konkretnej wartości dla każdej z nagród:

- a) Nagrodami rzeczowymi w konkursie są:
- Jeden Telewizor LCD wartości maksymalnie 4000 zł brutto,
 - Jeden zestaw kina domowego 3000 zł brutto,
 - Jeden telefon komórkowy wartości maksymalnie 2500 zł brutto,
 - Jeden laptop wartości maksymalnie 4000 zł brutto.

3. Zespół Orzekający zważył co następuje:

Zespół Orzekający dopatrywał się w przedmiotowej reklamie wprowadzania konsumentów w błąd, gdyż reklama wyraźnie sugeruje iż uczestnicząc w konkursie można wygrać „telewizory, kina domowe, laptopy, telefony”. Sformułowanie to jest nietrafione, gdyż nagrodami rzeczowymi w konkursie są pojedyncze sztuki: jeden telewizor, jeden zestaw kina domowego, jeden telefon komórkowy, jeden laptop. Zdaniem Zespołu Orzekającego użycie w przedmiotowej reklamie liczby mnogiej w odniesieniu do poszczególnych nagród jest nadużyciem zaufania odbiorców.

W opinii Zespołu Orzekającego reklama nie była prowadzona w poczuciu odpowiedzialności społecznej oraz zgodnie z dobrymi obyczajami.

Biorąc powyższe pod uwagę, Zespół Orzekający stwierdził, że w reklamie konieczne jest wprowadzenie zmian.

W związku z powyższym, na podstawie pkt 37 lit d Regulaminu Rozpatrywania Skarg Zespół Orzekający orzekł jak w pkt 1 uchwały.

Zgodnie z pkt.50 Regulaminu Rozpatrywania Skarg z dnia 4 czerwca 2008r., Stronom przysługuje prawo do odwołania się od uchwały Zespołu Orzekającego w terminie 10 dni od daty doręczenia uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody, nieznane zainteresowanej stronie w dacie podjęcia przez Zespół Orzekający uchwały.

Uchwała Nr ZO 17/10

z dnia 17 marca 2010 roku

Zespołu Orzekającego
w sprawie sygn. akt: K/10/10

1. Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- 1) Christian Lainer – przewodniczący;
- 2) Anna Grzełowska – członek;
- 3) Mikołaj Janicki – członek,

na posiedzeniu w dniu 17 marca 2010 roku, po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze Akt K/10/10, złożonej na podstawie pkt. 7 Regulaminu Rozpatrywania Skarg przez konsumentów (bliższe dane w aktach sprawy), (dalej: Skarżący), przeciwko Aflofarm Farmacja Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Pabianicach (dalej: Skarżony), dotyczącej reklamy telewizyjnej postanawia

uznać, że w reklamie powinna być wprowadzona zmiana, aby reklama nie naruszała norm Kodeksu Etyki Reklamy

2. Zespół Orzekający ustalił, co następuje:

Do Komisji Etyki Reklamy wpłynęła skarga o sygn. K/10/10. Przedmiotem skargi był telewizyjny spot reklamowy syropu na kaszel Herbapect. W reklamie wzięła udział aktorka, która w spocie podpisana jest fikcyjnym imieniem i nazwiskiem; w reklamie podana jest również informacja, że wykonuje zawód fizjologa.

Skarżący w prawidłowo złożonej skardze podnosił, że „w reklamie syropu Herbapect produkt zachwalany jest przez panią w fartuchu lekarskim. Z podpisu informującego kim ta pani jest, możemy dowiedzieć się, iż jest ona fizjologiem i nazywa się Anna Błoch - Romanowicz. W rzeczywistości jednak kobieta ta jest aktorką filmową i teatralną i nazywa się Agnieszka Korzeniowska. Na temat wielu osób można znaleźć w internecie jakieś informacje, jednak nie ma nic nt. Anny Błoch - Romanowicz, fizjologa. Uważam, iż jest to wprowadzanie widza w błąd, nie można sugerować, iż osoba występująca w reklamie wykonuje inny zawód (choć to przecież nie jest niemożliwe), jednak podpisywanie jej innym imieniem i nazwiskiem jest poważnym wprowadzaniem w błąd, wręcz oszustwem.”.

W czasie posiedzenia skargę przedstawiał i popierał arbiter-referent. Wniósł o uznanie reklamy za sprzeczną z dobrymi obyczajami (art. 2 ust. 1 Kodeksu Etyki Reklam) oraz zarzucił, że reklama nie była prowadzona w poczuciu odpowiedzialności społecznej.

Arbiter-referent wniósł o uznanie reklamy za niezgodną z art. 8 Kodeksu Etyki Reklam, zgodnie z którym „reklama nie może nadużywać zaufania odbiorcy, ani też wykorzystywać jego braku doświadczenia lub wiedzy.”.

Wniósł również o uznanie reklamy za sprzeczną z art. 10 ust. 1 a) i b) Kodeksu Etyki Reklam, w myśl którego „reklamy nie mogą wprowadzać w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do:

- a) istotnych cech, w tym właściwości, składu, metody, daty produkcji, przydatności, ilości, pochodzenia (w tym geograficznego) reklamowanego produktu;
- b) wartości produktu i jego rzeczywistej ceny oraz warunków płatności, w szczególności takich jak sprzedaż ratalna, leasing, sprzedaż na kredyt, sprzedaż okazyjna.”.

Arbiter-referent poinformował również że zgodnie z art. 55 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U.08.45.271 j.t.) „reklama produktu leczniczego kierowana do publicznej wiadomości nie może polegać na:

- 1) prezentowaniu produktu leczniczego przez osoby znane publicznie, naukowców, osoby posiadające wykształcenie medyczne lub farmaceutyczne lub sugerujące posiadanie takiego wykształcenia;

- 2) odwoływaniu się do zaleceń osób znanych publicznie, naukowców, osób posiadających wykształcenie medyczne lub farmaceutyczne lub sugerujących posiadanie takiego wykształcenia.”.

Skarżony złożył odpowiedź na skargę i nie uczestniczył w posiedzeniu. Skarżony zaznaczył, że nie jest członkiem Związku Stowarzyszeń Rada Reklam. Mając jednak na uwadze troskę o wysokie standardy komunikacji marketingowej oraz wykazując dobrą wolę wyjaśnienia zgłoszonych wątpliwości postanowił ustosunkować się do przedłożonego pisma.

Skarżony podniósł, że istota przekazu reklamowego nie sprowadza się jedynie do przedstawienia samych informacji o produkcie. Zgodnie z zawartą w art. 4 pkt 6 ustawy o radiofonii i telewizji definicją reklamą jest „każdy przekaz, nie pochodzący od nadawcy, zmierzający do promocji sprzedaży albo innych form korzystania z towarów lub usług, popierania określonych spraw lub idei albo osiągnięcia innego efektu pożądanego przez reklamodawcę, nadawany za opłatą lub inną formą wynagrodzenia”. Zdaniem Skarżonego nie ulega wobec tego wątpliwości, że reklama nie ma charakteru jedynie neutralnej informacji o danym produkcie lub usłudze, gdyż niemal zawsze towarzyszy jej również pewien komunikat perswazyjny.

Skarżony wyjaśnił, że:

- 1. Zgodnie z art. 16 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji zakazana jest reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia danego towaru lub usługi. Reklama powinna zatem przedstawiać produkt w sposób rzetelny i prawdziwy. Skarżony wskazał, że reklamy (telewizyjne) mają zwykle postać pewnej prostej fabuły i realizowane są z udziałem profesjonalnych aktorów, z wykorzystaniem specyficznej scenografii i innych elementów charakterystycznych dla realizacji filmowej. Przyjęcie stanowiska zaprezentowanego w skardze konsumenciej prowadziłoby wprost do uznania, że każda reklama, w której występują aktorzy kreujący określoną postać - jest w istocie reklamą „wprowadzającą w błąd”. Z poglądem takim nie można się jednak zgodzić.

- 2. Reklama posługuje się pewną konwencją polegającą na przedstawieniu danego produktu w określonym

kontekście sytuacyjnym. O ile jednak przepisy szczególne nie stanowią inaczej (np. w przypadku reklamy piwa) ów kontekst sytuacyjny nie ma znaczenia z punktu widzenia oceny rzetelności danej reklamy lub jej prawdziwości. Skoro bowiem treść reklamy (jej fabuła, aktorzy itd.) nie wprowadza w błąd co do okoliczności istotnych z punktu widzenia konsumenta to reklama taka realizuje wymóg prawdziwości. Z takim właśnie przypadkiem mamy do czynienia w przypadku przedmiotowej reklamy. Stanowi ona aktorską kreację pani Agnieszki Korzeniowskiej, która na potrzebę naszej firmy stworzyła fikcyjną postać fizjologa w laboratorium. Aktorstwo jest zawodem pani Agnieszki Korzeniowskiej, który polega na stworzeniu przekonującej postaci i dlatego nadużyciem jest określanie gry aktorskiej jako oszustwa.

3. Odnosząc się do zarzutu wprowadzającego w błąd podpisania kreacji pani Agnieszki Korzeniowskiej Skarżony uważa, za stosowne by wskazać, że przedstawiony sposób prezentacji w reklamie jest ogólnie przyjęty i nie budzi wątpliwości. Nie sposób uzasadnić, dlaczego akurat w przypadku reklamy syropu Herbapect praktykę taką należałoby uznać za wprowadzającą w błąd wobec jednoczesnego uznawania jej w przypadku innych reklam. Nie sposób też ustalić jasnych kryteriów pozwalających na określenie, które elementy (takie jak jej umiejscowienie, udział aktorów, możliwość podpisania fikcyjnej postaci) mogą być elementem przekazu reklamowego, a które „wprowadzają w błąd”. Mając na uwadze dużą liczbę podobnych reklam, a zatem również świadomość konsumenta należy opowiedzieć się za dopuszczeniem możliwości korzystania z każdego z tych elementów. Jednocześnie Skarżony wskazał, że ewentualna ocena ich dopuszczalności powinna każdorazowo uwzględniać specyficzne okoliczności danej reklamy. Skoro bowiem z punktu widzenia odbiorcy sam produkt został przedstawiony w sposób rzetelny i zgodny z prawdą to wskazane w skardze okoliczności nie będą powodowały możliwości jakiegokolwiek pomyłki.

4. Potwierdzeniem faktu, że podpisywanie poszczególnych postaci występujących w reklamach stanowi ogólnie przyjętą praktykę są również chociażby ostatnio emitowane reklamy telewizyjne z udziałem Stefana Chrypki, Anny Kichalskiej oraz Mariana Zazała-

skiego - aktorów występujących w roli odpowiednio: taksówkarza, koleżanki z pracy oraz dyrektora szkoły.

5. Skarżony wskazał, że przedmiotowa reklama dotyczy produktu leczniczego i jako taka jest ona objęta odrębną i bardzo szczegółową regulacją Prawa farmaceutycznego oraz rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie reklamy produktów leczniczych. Główny Inspektor Farmaceutyczny w bardzo rygorystyczny sposób sprawuje nadzór w tym zakresie i w razie jakichkolwiek wątpliwości wszczyna postępowanie administracyjne. Skarżony oświadczył, że przedmiotowa reklama nie była nigdy przedmiotem takiego postępowania.

Mając powyższe na uwadze, Skarżony stwierdził, iż uważa złożoną skargę za nieuzasadnioną.

3. Zespół Orzekający zważył co następuje:

Zespół Orzekający uznał, że w przedmiotowej reklamie niezbędne jest dokonanie zmiany poprzez usunięcie podpisu „fizjolog”, aby reklama nie wprowadzała konsumentów w błąd.

Zawód fizjologa jest zawodem, do którego konsumentom mają zaufanie, a podpisanie aktorki fikcyjnym imieniem i nazwiskiem oraz zawodem, którego w rzeczywistości nie wykonuje, wprowadza konsumentów w błąd, co szczególnie w przypadku reklamy produktu leczniczego nie powinno mieć miejsca.

W opinii Zespołu Orzekającego przedmiotowa reklama w obecnej postaci nadużywa zaufania odbiorców i wykorzystuje ich brak doświadczenia lub wiedzy. Biorąc powyższe pod uwagę, Zespół Orzekający uznał, że przedmiotowa reklama wymaga modyfikacji.

W związku z powyższym, na podstawie pkt 37 lit d Regulaminu Rozpatrywania Skarg Zespół Orzekający orzekł jak w pkt 1 uchwały.

Zgodnie z pkt.50 Regulaminu Rozpatrywania Skarg z dnia 4 czerwca 2008r., Stronom przysługuje prawo do odwołania się od uchwały Zespołu Orzekającego w terminie 10 dni od daty doręczenia uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody, nieznane zainteresowanej stronie w dacie podjęcia przez Zespół Orzekający uchwały. ■



Biuletyn finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów