



URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

RAPORT Z KONTROLI
WZORCÓW UMOWNYCH
STOSOWANYCH PRZEZ
PRZEDSIĘBIORCÓW
PROWADZĄCYCH STACJE NARCIARSKIE

WARSZAWA, LISTOPAD 2006



Spis treści

I. WPROWADZENIE.....	3
II. KRYTERIA KONTROLI.....	4
1. KRYTERIUM PODMIOTOWE	4
2. KRYTERIUM PRZEDMIOTOWE.....	4
III. PRZEBIEG I WYNIKI KONTROLI	6
1. PODSTAWA PRAWNA BADANIA	6
2. CEL BADANIA.....	6
3. USTALENIA POKONTROLNE.....	6
4. DANE DOTYCZĄCE STOSOWANYCH WZORCÓW.....	11
IV. WNIOSKI.....	16
V. LISTA SKONTROLOWANYCH STACJI NARCIARSKICH	17



I. WPROWADZENIE

W ramach monitoringu wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców w umowach z konsumentami w 2006 roku przeprowadzono pierwszą kontrolę wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących stacje narciarskie.

Podstawą do podjęcia powyższych czynności był przede wszystkim bardzo duży wzrost popularności sportów zimowych, w tym narciarstwa i snowbordingu.

W ostatnim czasie dało się zaobserwować, że jazdą na nartach nie tylko delektują się wytrawni narciarze - koneserzy, ale również laicy, którzy w tej formie aktywności fizycznej próbują odreagować stresy dnia codziennego. Nie da się ukryć, że sport, który kiedyś był zarezerwowany dla wąskiego kręgu osób, spowszedniał, ma coraz szersze grono amatorów, wśród których można znaleźć narciarzy w różnych przedziałach wiekowych i o różnych umiejętnościach. Na stokach Polski południowej obserwujemy coraz więcej całych rodzin dających się porwać pasji narciarstwa. Przyczyną upowszechnienia tego zimowego sportu jest przede wszystkim wzrost aktywności społeczeństwa, popularyzacja sportu w mediach, a przede wszystkim duża ilość stacji narciarskich (czasem nieznacznie oddalonych od miejsca zamieszkania), na których za stosunkowo nieduże pieniądze można wypożyczyć sprzęt narciarski i rozkoszować się białym szaleństwem do późnych godzin wieczornych (większość stoków posiada oświetlone trasy).

Narciarze korzystający z usług oferowanych przez przedsiębiorców prowadzących stacje narciarskie, tj. wyjazdów wyciągiem (kolej linowa) są w tym zakresie konsumentami w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego i podlegają ochronie przed nielegalnymi oraz nierzetelnymi zachowaniami przedsiębiorców. Niewłaściwe zachowania przejawiają się m.in. w zamieszczaniu w regulaminach obowiązujących na terenie stacji narciarskiej zapisów, które mogą być uznane za klauzule abuzywne.

Z uwagi na uwarunkowania geograficzne, w tym ukształtowanie terenu, bazą wypadową dla wszelkiego rodzaju form białego szaleństwa jest Polska południowa. Obszar ten w sezonie zimowym zamienia się w swoistego rodzaju zagłębienie narciarskie.

Z powyższych przyczyn niniejszym badaniem objęty został obszar dwóch województw: małopolskiego i podkarpackiego.



II. KRYTERIA KONTROLI

1. Kryterium podmiotowe

Kontrolowane podmioty wybrano losowo spośród przedsiębiorców prowadzących w sezonie zimowym stacje narciarskie. Wśród wytypowanych jednostek znalazły się zarówno osoby fizyczne prowadzące – jednoosobowo lub w ramach spółki cywilnej – działalność gospodarczą oraz spółki prawa handlowego. Badane podmioty w większości, obok działalności w postaci prowadzenia stacji narciarskiej (co z racji swojej specyfiki jest działalnością sezonową) świadczą inne usługi, niekoniecznie związane bezpośrednio z turystyką. W badaniu pominięto bardzo małe stacje narciarskie, to jest takie, w obrębie których funkcjonuje tylko jeden wyciąg, a trasa zjazdu nie przekracza 300 m.

2. Kryterium przedmiotowe

Konsument kupując w kasie stacji narciarskiej bilet (karnet, kartę) na wyjazd wyciągiem zawiera w sposób dorozumiany umowę o świadczenie ww. usługi. Jednocześnie przyjmuje wszystkie zasady obowiązujące na terenie danej stacji narciarskiej spisane w formie regulaminów.

Na obszarze kontrolowanych stacji narciarskich funkcjonują następujące rodzaje regulaminów:

- przewozu dla kolei linowej – krzeselkowej, orczyka;
- trasy narciarskiej;
- cennik.

Regulaminy przewozu określają sposób zachowania się i postępowania przed oraz w trakcie przewozu wyciągiem (koleją). Są to zapisy o charakterze porządkowym, mające na celu uniknięcie sytuacji niebezpiecznych oraz zapewnienie sprawnego i dynamicznego realizowania usługi przewozu osób (pasażerów-narciarzy), jak również rzeczy i zwierząt.

Regulaminy trasy narciarskiej w większości przypadków, w badanych stacjach narciarskich, są odzwierciedleniem zbioru zasad zachowania się na stoku stworzonym przez Międzynarodową Federację Narciarstwa (FIS). Zapisy te mają zapewnić maksimum bezpieczeństwa na stoku i stanowią swoistego rodzaju zwyczaje narciarskie, wśród których znalazły się m.in. następujące uregulowania:

- „Narciarz powinien wybrać taki tor jazdy, aby nie zagrażał innemu narciarzowi poruszającemu się na tej samej trasie”;
- „Wszyscy narciarze zobowiązani są do zjeżdżania wyłącznie po wyznaczonych trasach narciarskich”.

Cenniki określają warunki finansowe korzystania z poszczególnych tras i wyciągów.



Decydując się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą prowadzącym stację narciarską konsumenci nie mają możliwości pełnego i nieograniczonego negocjowania wszystkich postanowień umowy, kształtowania ich treści w drodze porozumienia, negocjacji. Decydując się na zawarcie umowy, klient (narciarz) przyjmuje zasady obowiązujące na terenie danej stacji narciarskiej, które to stanowią kanon jego praw i obowiązków. Sformułowane w taki sposób regulaminy i cenniki są typowymi wzorcami umownymi w rozumieniu kodeksu cywilnego (kc).

Dlatego w badaniu ocenie pod kątem zgodności z uregulowaniami dotyczącymi klauzul abuzywnych (art. 385¹ i 385³ kc) poddano regulaminy oraz cenniki obowiązujące na terenie stacji narciarskich.



III. PRZEBIEG I WYNIKI KONTROLI

1. Podstawa prawna badania

Podstawę prawną niniejszego badania stanowią następujące przepisy prawa art. 26 pkt 12 oraz 43 ust 1 i 2 pkt 5 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005 r. nr 244, poz. 2080 ze zm.)

2. Cel badania

Badanie miało na celu ustalenie, czy zapisy zawarte w regulaminach oraz innych regulacjach określających warunki korzystania ze stoków narciarskich i obowiązujące konsumentów, a stosowane przez przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą obejmującą prowadzenie stacji narciarskiej, nie naruszają przepisów:

- art. 385 i nast. kodeksu cywilnego;
- ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. Ustalenia pokontrolne

W ramach badania skontrolowano 31 przedsiębiorców prowadzących stacje narciarskie, w tym:

- 27 działających na terenie województwa małopolskiego;
- 4 działających na terenie województwa podkarpackiego.

Przedsiębiorcy, na obszarze prowadzonej przez siebie stacji narciarskiej, świadczą szeroki zakres usług. Obok podstawowej działalności, tj. przewozu osób, zwierząt i rzeczy na stokach górskich, prowadzący stacje organizują na jej terenie, m.in.: serwisy narciarskie, wypożyczalnie sprzętu narciarskiego i snowboardowego, punkty gastronomiczne, parkingi.

Tabela 1. Zestawienie dodatkowych (poza prowadzeniem wyciągów) działalności

Rodzaj usług	Liczba ankietowanych przedsiębiorców
Serwis narciarski	5, tj. 16%
Wypożyczalnia sprzętu	10, tj. 32%
Punkt gastronomiczny	20, tj. 64%
Parking	22, tj. 71%
Sklep sportowy	1, tj. 3%
Przechowalnia sprzętu/bagażu	2, tj. 6%
Tor snowtubing ¹	1, tj. 3%
Hotel	1, tj. 3%

¹ Zjazdy specjalnie do tego przeznaczonym pontonem w śniegowych rynnach.



Na obszarze pozostałych stacji narciarskich usługi tego rodzaju, w tym również sklepy sportowe, są oferowane przez innych, niezależnych przedsiębiorców.

Należy podkreślić, że przy wyciągach narciarskich funkcjonuje wiele szkółek narciarskich. Dziewięciu przedsiębiorców, tj. 29 proc. ogólnej liczby badanych, wskazało, iż na ich stokach można pobierać lekcje, jak również doskonalić technikę jazdy na nartach. Przedsiębiorcy zaznaczyli jednak, iż te „placówki” nie mieszczą się już w ich zakresie działalności, a prowadzone są przez doświadczonych, posiadających odpowiednie uprawnienia instruktorów narciarstwa.

Ankiety wykazały, że na terenach niemal wszystkich stacji narciarskich znajdują się:

- parkingi – 90 proc. stacji narciarskich;
- wypożyczalnie sprzętu narciarskiego – 90 proc. stacji narciarskich;
- punkty gastronomiczne – 94 proc. stacji narciarskich.

Jedynie dwóch spośród ankietowanych przedsiębiorców wskazało, że przy ich wyciągach narciarskich działa stacja Górskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego, a tylko jeden przedsiębiorca prowadzi – obok stacji narciarskiej – hotel.

Sami ankietowani zwracali uwagę, że infrastruktura związana z narciarskim ruchem turystycznym jest jeszcze niewystarczająco rozwinięta. Wciąż brakuje – zdaniem ankietowanych – bazy hotelowej na stokach lub w bezpośrednim sąsiedztwie wyciągów.

Nie wszyscy ankietowani przedsiębiorcy podali liczbę turystów, którzy w sezonie narciarskim 2004/2005 skorzystali z przejazdów ich wyciągami. Część z prowadzących stacje wskazała, że nie prowadzi takich statystyk, inni rozpoczęli dopiero działalność gospodarczą.

Z informacji uzyskanych od 13 stacji narciarskich (co stanowi 42 proc. ankietowanych przedsiębiorców) wynika, że w sezonie narciarskim 2004/2005 z usług tych stacji skorzystało **5 452,7 tys. turystów**.

Tabela 2

Liczba narciarzy odwiedzających stacje w sezonie 2004/2005 (w tys.)	Liczba stacji narciarskich (w %)
do 10	31
11 – 50	23
51 – 150	15
151 – 500	15
501 – 1000	8
1001 – 3700	8



Z powyższego zestawienia wynika, iż – biorąc pod uwagę kryterium liczby obsługiwanych turystów – w Polsce południowej przeważają stacje narciarskie małe i średnie.

Do największych stacji narciarskich należą:

- kolej linowo-terenowa „Gubałówka” – 1 246,7 tys. turystów w sezonie zimowym 2004/2005;
- Zespół kolei linowych „Kasprowy Wierch” – 750 tys. turystów w sezonie zimowym 2004/2005;
- Ośrodek Narciarski Palenica w Szczawicy – 665,7 tys. turystów w sezonie zimowym 2004/2005;
- Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka – 300 tys. turystów w sezonie zimowym 2004/2005.

Usługi stacji narciarskich zróżnicowane są pod względem długości poszczególnych wyciągów, a w konsekwencji tras zjazdowych. W polskich górach dominują narciarskie trasy zjazdowe o długościach do 800 m i do 1500 m.

Prawie wszystkie trasy przygotowane przez prowadzących stacje narciarskie są sztucznie naśnieżane oraz oświetlane.

Przedsiębiorcy prowadzący stacje narciarskie, w ramach świadczonych usług, stosują kilka rodzajów środków transportu. Wśród różnego typu wyciągów najczęściej, wśród ankietowanych, jest wyciągów orczykowych. Ten rodzaj wyciągu przeważa zarówno na trasach narciarskich krótkich – do 300 m, jak i średnich – do 800 m oraz do 1500 m. Wyciągi krzeselkowe występują zdecydowanie w mniejszej liczbie na dłuższych trasach, tj. powyżej 300 m. Z kolei najrzadziej stosowana jest kolej linowa.

I tak spośród prowadzących stacje narciarskie najliczniejszą grupę – 24 przedsiębiorców – stanowią przedsiębiorcy świadczący usługi więcej niż jednym środkiem transportu, na więcej niż jednym odcinku. Pozostałych siedmiu dysponuje wyłącznie jednym urządzeniem transportującym, działającym na jednym odcinku.



Tabela 3. Szczegółowe dane statystyczne wg kryterium rodzaju środka transportu oraz długości obsługiwanych odcinków

Rodzaj środka transportu	do 300 m		do 800 m		do 1500 m		powyżej 1500 m	
	ilość przedsiębiorców	ilość odcinków	ilość przedsiębiorców	ilość odcinków	ilość przedsiębiorców	ilość odcinków	ilość przedsiębiorców	ilość odcinków
wyciąg krzesełkowy	-	-	5	5	3	3	2	2
wyciąg orczykowy	10	21	17	25	7	11	-	-
kolej linowa	1	1	3	3	3	3	2	2
Inne (np. „baby ski”)	8	8	-	-	-	-	-	-

W stacjach narciarskich funkcjonuje kilka rodzajów karnetów, wśród których możemy wyróżnić:

- karta magnetyczna – oferowana przez 61 proc. stacji;
- karta z kodami paskowymi – oferowana przez 38 proc. stacji;
- karta papierowa – oferowana przez 32 proc. stacji;
- karta chipowa – oferowana przez 19 proc. stacji.

Powyższe zestawienie wskazuje, że tradycyjne karty papierowe w zdecydowanej większości są wypierane przez szeroko rozumiane karty elektroniczne. W sześciu stacjach narciarskich stosowane są zarówno karty elektroniczne, jak i papierowe. U tej samej liczby przedsiębiorców dostępne są jedynie karty papierowe (jako powód dla przyjęcia takiej formy karnetów podano brak dostatecznie rozwiniętej infrastruktury technicznej). U pozostałych podmiotów gospodarczych funkcjonują jedynie karnety elektroniczne.

Karty elektroniczne, w przeciwieństwie do karnetów papierowych, są przeznaczone do wielokrotnego użytku. Przedsiębiorcy pobierają za nie zwrotną kaucję, której wysokość kształtuje się w granicach od 10 do 25 zł. Karty te zawierają dane o liczbie zakupionych zjazdów lub „ładowane” są punktami. Wartość 1 punktu waha się od 0,10 do 1,40 zł.

W przypadku karnetów punktowych jeden wyjazd szacowany jest i podawany w punktach.



Obok karnetów punktowych stosowanych przez 22 proc. ankietowanych, funkcjonują karnety jednorazowe (48 proc. badanych) oraz wielorazowe (58 proc. badanych), które upoważniają do określonej w nich liczby wyjazdów danym wyciągiem.

Aż w 52 proc. stacji narciarskich funkcjonują karnety, które uprawniają do skorzystania z infrastruktury stacji w ściśle określonym czasie.

Prowadzący stacje narciarskie dostosowali rodzaje karnetów oraz wysokość ceny do potrzeb konsumentów. W zależności od czasu, jaki narciarz chce spędzić na danym stoku, może nabyć karnety czasowe:

- godzinne – ważne przez określoną liczbę godzin, np.: dwugodzinne;
- stricte czasowe, a wśród nich m.in.:

Nazwa karnetu	Przykładowy czas, w którym można korzystać z karnetu
dopołudniowy	9.00 – 14.00
popołudniowy	14.00 – 17.00
wieczorny	17.00 – 21.00
dzienny	9.00 – 17.00
max	9.00 – 21.00

Największe stacje narciarskie, takie jak Wierchomla, Zespół Kolei Linowych i Wyciągów Narciarskich Palenica w Szczawnicy oraz Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka, wprowadziły do swojej oferty karnety wielodniowe, np.: weekendowe, trzydniowe czy siedmiodniowe. Konsument kupujący tego rodzaju karty może liczyć na zniżkę. Karnety wielodniowe mają rację bytu jedynie przy silnie rozwiniętej infrastrukturze stacji, gdzie do dyspozycji narciarzy pozostaje kilka wyciągów oraz tras zjazdowych o różnym stopniu trudności.

Jak wynika z wyżej podanych informacji konsument ma w większości przypadków nieskrępowaną możliwość wyboru rodzaju karnetu: jednorazowy, godzinny, popołudniowy itp.

Danych zebranych w toku badania na temat cen karnetów nie można syntetycznie zestawić i porównać, z uwagi na liczne różnicowania w zależności od:

- długości trasy zjazdowej;
- rodzaju karnetu (jednorazowe lub czasowe);
- sezonu.

Zazwyczaj narciarz, decydując się na karnet z większą liczbą zjazdów lub bilet czasowy, może liczyć na bardziej korzystne ceny aniżeli przy zakupie pojedynczych zjazdów.



Należy również zaznaczyć, że na większości stacji narciarskich da się zaobserwować zależność cenową od sezonu lub dnia tygodnia. Zazwyczaj w soboty, niedziele oraz w tzw. „top sezonie” ceny kartetów są wyższe. W poszczególnych stacjach „top sezon” przypada w różnych terminach. Ujednolicając zgromadzone dane należy przyjąć, że w narciarstwie szczyt sezonu występuje w okresie między 24 grudnia (tj. od świąt Bożego Narodzenia) do końca lutego.

Wśród najczęściej podawanych przez prowadzących stacje narciarskie problemów związanych z wejściem na rynek i prowadzeniem stacji narciarskiej wskazywano:

- sprawy związane z własnością gruntów – 19 proc. ankietowanych;
- wysokie koszty uruchomienia instalacji do śnieżenia, linii energetycznej oraz zmiany w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego (wysokie koszty inwestycyjne) – 16 proc. ankietowanych;
- utrudnienia formalno-prawne dotyczące rozpoczęcia inwestycji – 16 proc. ankietowanych.

Do innych utrudnień w funkcjonowaniu i utrzymaniu stacji narciarskiej zaliczyć należy:

- brak infrastruktury turystycznej w miejscowości;
- brak wsparcia lokalnego samorządu;
- problemy w zmianie przeznaczenia gruntów;
- brak uregulowań prawnych do korzystania z terenów narciarskich w okresie zimowym (tzw. „prawo śniegu”).

4. Dane dotyczące stosowanych wzorców

Badaniem objęto 31 przedsiębiorców prowadzących stacje narciarskie. Działalność ta podejmowana jest przez dużą liczbę podmiotów gospodarczych, którzy ze względu na jej sezonowość traktują ją jako dodatkową formę aktywności gospodarczej. Z tego względu na terenach narciarskich zaobserwować można liczne „mikro” stacje narciarskie, których infrastruktura ogranicza się jedynie do jednego, najczęściej talerzykowego wyciągu, a długość trasy nie przekracza 300 m. Na tych stacjach zazwyczaj nie ma regulaminów, a jedynym „dokumentem” obowiązującym konsumenta jest cennik zawierający wysokość opłaty za jeden zjazd. Z powyższych względów kontrolą objęto przede wszystkim większe stacje narciarskie.

Nieprawidłowości stwierdzono u 10 przedsiębiorców, tj. u 32 proc. badanych. Zakwestionowano stosowane przez nich regulaminy oraz cenniki, których zapisy mogły stanowić niedozwolone klauzule umowne.

Aby zakwalifikować dane postanowienie do klauzul abuzywnych muszą być spełnione łącznie następujące przesłanki:



- wzorzec funkcjonuje z udziałem konsumentów;
- postanowienia umowy nie były uzgadniane indywidualnie z konsumentem;
- postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385¹ i następne kc).

W badanych sytuacjach stronami stosunku cywilno-prawnego są przedsiębiorca oraz konsument, który zawiera umowę o świadczenie usługi przewozu wyciągiem narciarskim. Do umowy tej mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, w szczególności normy dotyczące czynności prawnych z udziałem słabszych stron obrotu gospodarczego, tj. konsumentów. Narciarz decydując się na zawarcie umowy nie ma w praktyce żadnego realnego wpływu na jej kształt. Kupując w kasie wybrany przez siebie karnet w sposób dorozumiany przyjmuje i akceptuje zasady, jakie funkcjonują na terenie danej stacji narciarskiej, spisane w postaci różnego rodzaju regulaminów. Tym samym narciarz, z którym postanowienia umowy nie są indywidualnie uzgadniane, staje się stroną tzw. umowy adhezyjnej.

Wśród kwestionowanych zapisów regulaminów oraz cenników stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących stacje narciarskie znalazły się postanowienia:

- I. uniemożliwiający zwrot pieniędzy za niewykorzystane punkty na karnetach, w przypadku rezygnacji narciarza z dalszej jazdy na określonym wyciągu;
- II. przyznające przedsiębiorcy prowadzącemu stację narciarską prawo do wiążącej interpretacji postanowień regulaminu;
- III. poddające wszelkie spory, jakie mogłyby wyniknąć z umowy, pod jurysdykcję sądu właściwego ze względu na siedzibę przedsiębiorcy.

Ad. I Wyłączenie możliwości zwrotu pieniędzy za niewykorzystane punkty stwierdzono u 29 proc. kontrolowanych przedsiębiorców.

Stosownie do art. 385³ pkt 12 kc *niedozwolonym jest postanowienie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeśli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.*

W badanych sytuacjach świadczenie pieniężne konsumenta oraz świadczenie przedsiębiorcy polegające na realizacji przewozu kolejką linową (orczykiem) stanowią umowę wzajemną, o której mowa w art. 478 § 2 k.c.. Zgodnie z przywołanym przepisem umowa jest wzajemna, gdy obie strony zobowiązują się w taki sposób, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia drugiej.

W analizowanych sprawach występuje ekwiwalentność świadczeń stron umowy. Konsument zobowiązuje się do zapłaty określonej przez przedsiębiorcę kwoty pieniężnej w zamian za udostępnienie posiadanej przez przedsiębiorcę infrastruktury niezbędnej do zrealizowania przejazdu kolejką (orczykiem).



Należy zaznaczyć, że świadczenie przedsiębiorcy jest podzielne, tzn. może być spełnione częściowo bez istotnej zmiany przedmiotu lub wartości (art. 379 § 2 kc). Konsument kupując karnet na określoną liczbę zjazdów realizuje poszczególne zjazdy, z których każdy stanowi samodzielne świadczenie ze strony przedsiębiorcy w postaci przejazdu orczykiem (kolejką). Podkreślenia wymaga fakt, że istnieje możliwość zidentyfikowania liczby przejazdów, które konsument zrealizował. Niezasadna jest zatem odmowa zwrotu pieniędzy za niewykorzystane bilety i punkty, tym bardziej, że przedsiębiorca nie poniósł kosztów związanych z realizacją pozostałej części umowy, tj. pozostałych do wykorzystania wjazdów.

W przypadku karnetów punktowych (gdy klient kupuje określoną liczbę punktów wbijanych na kartę elektroniczną), kiedy w obrębie jednej stacji narciarskiej działa kilka wyciągów, do korzystania z których uprawniony jest narciarz, a opłata za korzystanie za każdy z nich to inna wartość punktowa, klient nie może z góry przewidzieć dokładnie ile razy wyjedzie poszczególnymi wyciągami. Praktyka wykazuje, że klientowi pozostaje liczba punktów, która nie może być wykorzystana, bowiem nie wystarcza na wyjazd żadnym z funkcjonujących wyciągów. W ten sposób klient choć chce, nie ma możliwości wykorzystania pozostałej na karnecie liczby punktów. Nie ma zatem podstaw do odmowy zwrotu niewykorzystanych punktów. Należy podkreślić, że nie ma żadnych przeciwwskazań technicznych, które uniemożliwiłyby wyliczenie pozostałej na karcie liczby punktów, gdyż czytniki kart mogą bez problemu ją zidentyfikować. W tych sytuacjach konsument, jeśli chce całkowicie wykorzystać zakupione wcześniej punkty, musi dokupić brakującą na dany wjazd ich ilość.

Analizowane klauzule należy traktować jako wyłączające obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty – świadczenia spełnionego wcześniej – w sytuacji, kiedy konsument zrezygnuje z wykonania pozostałych świadczeń, które mają być wykonane w terminie późniejszym, w zazwyczaj krótkich odstępach czasowych.

Przepis art. 385³ pkt 13 kc stanowi, że *niedozwolonym jest postanowienie, które przewiduje utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy.*

Umowy o świadczenie usługi przewozu kolejką (orczykiem) zostają zawarte z chwilą zakupu – przez konsumenta, biletu biletu, karnetu lub karty uprawniającego do korzystania z wyciągów i zjazdu ze stoku. Tym samym wcześniej spełnionym świadczeniem jest świadczenie konsumenta w postaci opłacenia biletu, karnetu lub karty, a świadczenie przedsiębiorcy następuje później, tj. z chwilą rozpoczęcia realizacji usług korzystania ze stacji narciarskiej, do czego uprawnia zakupiony bilet.

O ile karnet na zjazdy kupowany jako taryfa czasowa nie wskazuje ilości zjazdów, o tyle takie wyodrębnienie jest możliwe w sytuacji, gdy konsument nabywa bilet uprawniający do określonej liczby wjazdów kolejką linową (orczykiem) lub karnet zawierający określoną liczbę punktów. Z karty dziesięcioprzejazdowej lub karnetu punktowego można odczytać, ile zostało niewykorzystanych punktów lub niezrealizowanych wjazdów kolejką linową, a zatem brak powodów dla których konsument musi płacić za niezrealizowane wjazdy czy niewykorzystane punkty z karty. Niewykorzystanie tych punktów oznacza, że konsument wypowieda umowę i tym samym nabywa uprawnienie do zwrotu części świadczenia spełnionego wcześniej w całości.



Należy wskazać, że względy czysto praktyczne przemawiają zazwyczaj za zakupem jednego karnetu na kilka zjazdów, a nie kilku karnetów na pojedyncze zjazdy. Mając bowiem na względzie, że w obrębie danej stacji narciarskiej funkcjonuje jedna kasa, która znajduje się w większej lub mniejszej odległości od przystanku orczyka (kolejki), klient chcąc uniknąć udawania się za każdym zjazdem do kasy, a często również stania w kolejce, kupuje jeden karnet na kilka zjazdów – co jest bardziej praktyczne i wygodne.

Ponadto podejmując decyzję o zakupie określonej liczby zjazdów, konsument nie jest w stanie przewidzieć wszystkich okoliczności, które wpłyną na liczbę faktycznie wykorzystanych. Może bowiem zdarzyć się tak, że zmieniają się warunki pogodowe (czego klient nie mógł brać pod uwagę kupując karnet), które znacznie utrudnią lub uniemożliwią dalszą jazdę. Takich okoliczności, które mogą powodować rezygnację konsumenta z wykorzystania wszystkich zakupionych zjazdów, jest wiele i należy je odnosić i oceniać dla każdego przypadku indywidualnie.

Prezes Urzędu, mając na uwadze przedstawione powyżej podstawy prawne zakwestionował następujące postanowienia:

- „Punkty niewykorzystane nie podlegają zwrotowi”;
- „Nie dokonuje się zwrotu niewykorzystanych punktów”;
- „Niewykorzystane punkty można wykorzystać w terminie późniejszym (bezterminowo)”.

Ad. II Art. 385³ pkt 9 kc stanowi, że *niedozwolonym jest postanowienie, które przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.*

W analizowanych regulaminach znalazł się zapis w brzmieniu: „W wyjątkowych sytuacjach za zgodą kierownika kolei lub mechanika można dokonać zwrotu biletów, po uprzednim sprawdzeniu ważności karnetu”.

W ocenie Prezesa Urzędu omawiane postanowienie zawiera nieostry zwrot, pozostawiający przedsiębiorcy prowadzącemu stację narciarską dowolność oraz swobodę interpretacyjną. Konsument nie ma możliwości rozpoznania lub przewidzenia, co przedsiębiorca rozumie pod pojęciem „wyjątkowych sytuacji”. Czy te sytuacje to okoliczności zależne od przedsiębiorcy, klienta, czy w ogóle niezależne od żadnej ze stron, na które nie mają one wpływu. Należałoby przyjąć, że pojęcie „wyjątkowych sytuacji” trzeba odnosić do zdarzeń przyszłych, niepewnych i nieprzewidywalnych, spowodowanych czynnikami niezależnymi od człowieka. Niemniej klauzula w przytoczonym brzmieniu nie wskazuje, jak należy rozumieć ten nieostry zwrot, co daje przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej wykładni umowy.

Ad. III Art. 385³ pkt 23 kc stanowi, że *niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które narzuca rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.*

Na gruncie przepisów powszechnie obowiązującego prawa postanowienie, które każdy spór kwalifikuje do rozpoznania przez sąd ogólnej właściwości przedsiębiorcy prowadzącego stację



narciarską, niezależnie od właściwości wynikającej z ustawy (art. 27 i 34 kpc), należy uznać za niedozwolone w rozumieniu wyżej przytoczonej normy prawa. Sądem właściwym miejscowo jest – w przypadku pozwania stacji narciarskiej przez konsumenta – sąd miejsca zamieszkania konsumenta (sąd ogólnej właściwości – art. 27 § 1 kpc).

Zapis analizowanego regulaminu jednostronnie reguluje właściwość sądu w przypadku występowania z roszczeniami na drogę sądową. Tymczasem właściwość sądu w sprawach wynikających z umów jest właściwością przemienną, o czym stanowi art. 34 kpc. Badane postanowienie regulaminu stacji narciarskiej wprowadza konsumenta w błąd i naraża go nierzadko na niepotrzebne koszty.

Ze stacji narciarskiej korzystają konsumenci z różnych regionów kraju, co oznacza, że w przypadku sporu musieliby – w myśl zapisu – wytaczać powództwa przed sądem znacznie oddalonym od miejsca ich zamieszkania, co w praktyce utrudniłoby lub wręcz uniemożliwiło dochodzenie roszczeń.

Postanowienia, które narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy, były przedmiotem rozstrzygnięć Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wśród nich należy wskazać:

- wyrok z 31 stycznia 2003 roku (sygn. akt XVII Amc 31/02) uznający klauzulę: „wszelkie spory wynikłe na tle zawartej umowy podlegają wyłączności sądu powszechnego dla siedziby firmy przyjmującej zamówienie” za niedozwolone postanowienie umowne;
- wyrok z 27 czerwca 2003 roku (sygn. akt XVII Amc 50/01) uznający klauzulę: „strony wykorzystają wszelkie możliwości do polubownego rozwiązania ewentualnych spraw wynikających z niniejszej umowy. Sprawy wymagające rozstrzygnięcia sądowego będą rozpatrywane przed Sądem Rejonowym w Tychach lub przed Sądem Okręgowym w Katowicach” za niedozwoloną;
- wyrok z 4 czerwca 2003 roku (sygn. akt XVII Amc 60/02) uznający klauzulę: „Strony niniejszej umowy zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu polubownego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia będzie sąd miejsca siedziby EFB” za niedozwoloną.

W związku z tym Prezes UOKiK zakwestionował postanowienie w brzmieniu: „*W sprawach spornych wynikających z umowy wypożyczenia sprzętu sportowego właściwy jest Sąd Rejonowy w Nowym Sączu*”.



IV. WNIOSKI

Przeprowadzone badanie daje podstawę do stwierdzenia, że rynek świadczenia usług przewozu wyciągami narciarskimi, w tym kolejami, dynamicznie się rozwija. Wśród ankietowanych stacji znalazły się takie, które dopiero rozpoczęły działalność. Z doniesień prasowych wynika, że w sezonie 2006/2007 znów zostanie otwartych kilka nowych stacji narciarskich na południu Polski. Przyczyn tego stanu należy dopatrywać w popularyzacji sportów zimowych, a co za tym idzie zwiększeniem zapotrzebowania na tereny przystosowane do ich uprawiania.

Z informacji przekazywanych przez przedsiębiorców – zwłaszcza tych, którzy nie funkcjonują długo na rynku – wynika, że stale polepszają infrastrukturę dostosowując ją do coraz większych wymagań klientów i podnosząc komfort jazdy. Modernizacje stacji narciarskich czynią jazdę na nartach jeszcze przyjemniejszą, np. zmiana wyciągów orczykowych na krzeselkowe pozwala na zwiększenie przepustowości, a w konsekwencji zmniejszenie kolejek przy stacjach wyciągów.

Należy podkreślić, że przedsiębiorcy prowadzący stacje narciarskie mając na uwadze różne potrzeby klientów wychodzą im naprzeciw. Przede wszystkim przejawia się to w szerokiej gamie różnego rodzaju karnetów, oferowanych przy większości wyciągów. Dzięki tak dużemu wyborowi kart każdy, nawet wybredny narciarz, może wybrać najbardziej mu odpowiadający karnet, uwzględniając przy tym czas, jaki chce spędzić na stoku. Do dyspozycji konsumentów pozostają również działające przy stacjach wyciągów (w ponad 90 proc.): punkty gastronomiczne, parkingi oraz wypożyczalnie sprzętu narciarskiego.

Stosowane przez przedsiębiorców regulaminy i cenniki obowiązujące na terenie poszczególnych stacji narciarskich generalnie nie budzą wątpliwości z punktu widzenia zgodności z normami mającymi na celu ochronę praw konsumenta. W większości przypadków ww. regulacje umieszczone są w widocznym dla narciarza miejscu, z reguły przy kasach lub stacji wyciągu, dzięki czemu może on z łatwością zapoznać się z ich treścią.

Wśród najczęściej pojawiających się nieprawidłowości kwestionowanych przez Prezesa UOKiK było stosowanie, zazwyczaj w cenniku, postanowienia, które uniemożliwiałoby konsumentom zwrot opłaty za niewykorzystane punkty, w szczególności, kiedy istnieją techniczne możliwości odczytu kart i zidentyfikowania liczby pozostałych na karcie punktów.

Na uwagę zasługuje fakt, że ankietowani przedsiębiorcy w toku postępowań współpracowali z organem antymonopolowym udzielając mu rzetelnych i wyczerpujących informacji. Dzięki jasnym i precyzyjnym wyjaśnieniom, zarówno prowadzących stacje narciarskie, jak i UOKiK, wszyscy przedsiębiorcy dostosowali stosowane przez nich wzorce umowne do wymogów prawa.

Na marginesie należy wspomnieć, że największe stacje narciarskie, takie jak Wierchomla czy Jaworzyna Krynicka, działają cały rok. W sezonie letnim oferują klientom atrakcje dostosowane do otaczającej aury, m.in. zawody kolarstwa górskiego. Tereny „zimowych szaleństw” stanowią również wspaniałą bazę wypadową do pieszych wędrówek.



V. LISTA SKONTROLOWANYCH STACJI NARCIARSKICH

WOJEWÓDZTWO MAŁOPOLSKIE

- 1) Beskidzkie Stacje Narciarskie sp. z o.o.
al. Wolności 19
33-300 Nowy Sącz

- 2) Ski Lubomierz
34-736 Lubomierz 186

- 3) Ośrodek Narciarski Kotelnica Białczańska sp. z o.o.
ul. Środkowa 181
34-405 Białka Tatrzańska

- 4) Prywatny Ośrodek Wypoczynkowo-Sportowy „Bania”
ul. Środkowa 181
34-405 Białka Tatrzańska

- 5) Stacja Narciarska Wierchomla
Wierchomla Mała 21
33-350 Piwniczna Zdrój

- 6) Stacja Narciarska „Ryterski Raj”
33-343 Rytro 302

- 7) Czorsztyń-Ski sp. z o.o.
ul. Kamieniarska 30a
34-440 Kluszkowce

- 8) Polskie Koleje Linowe sp. z o.o.
ul. Krupówki 48
34-500 Zakopane

- 9) Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka
ul. Czarny Potok 75
33-380 Krynica

- 10) Ośrodek Sportu i Rekreacji



Magura Małastowska Małastów
ul. Sportowa 9
38-300 Gorlice

11) Kompleks Narciarski Nosal
Polana pod Nosalem
35-500 Zakopane

12) Dorado sp. z o.o.
Polana Szymoszkowa 2
34-500 Zakopane

13) Stacja Narciarska Ski-Koninki
Ostoja Górska Koninki
Poręba Wielka 251
34-735 Niedźwiedź k/Mszany Dolnej

14) A. Bielawa Sport sp. z o.o.
Małe Ciche 62
34-531 Murzasichle

15) Ośrodek Turystyczno-Narciarski
„Mosorny Groń” sp. z o.o.
34-223 Zawoja Policzne

16) Przedsiębiorstwo Sportowo Turystyczne „Słotwiny”
33-380 Krynica Słotwiny

17) Ośrodek Narciarski „Henryk”
ul. Zielona 18
33-380 Krynica Zdrój

18) Stacja Narciarska Laskowa-Kamionna
34-602 Laskowa 697

19) Funar Sp. z o.o. (Polczakówka)
ul. Piłsudskiego 1



34-00 Rabka Zdrój

20) Wadko sp. z o.o. (Siepraw)
ul. Wadowicka 8 Z
30-415 Kraków

21) Stacja Narciarska Polanki-Ski
34-07 Szczawa 106

22) Stacja Narciarska Top-Ski
ul. Wolności
33-383 Tylicz k/ Krynicy Górskiej

23) Żur Franciszek
Wyciąg Narciarski Chabówka
Chabówka 181
34-720 Chabówka

24) Wyciąg Narciarski Długa Polana
Jarosław Sitarz
os. Oleksówki 6a
34-400 Nowy Targ

25) Wyciąg Narciarski „Zadział” s.c.
Handzel Stanisław, Plewa Wojciech
oś. Zadział 13
34-400 Nowy Targ

26) Maciejowi-Ski s.c.
ul. Kraszewskiego 27
32-400 Myślenice

27) Stanisław Majchrowicz
Wyciąg Narciarski
34-745 Spytkowice k/ Rabki

WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE

1) Beskidzkie Towarzystwo Turystyczne



"Przełom Wisłoka"

Puławy 16
38-480 Rymanów

2) Ośrodek Wypoczynkowy "Arłamów" S.A.

Arłamów
38-712 Wojtkowa

3) Przemyski Ośrodek Sportu i Rekreacji

ul. Mickiewicza 30
37-700 Przemyśl

4) Wyciąg narciarski Solina

Góra Jaworowy Wierch
38-612 Solina

Opracowanie:

Katarzyna Chachłowska – Delegatura UOKiK w Krakowie