

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 10. 04. 2006r.

RKT – 61 – 25 /06/AD

## **DECYZJA Nr RKT - 17/2006**

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. 2005r. Nr 244, poz. 2080) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Markowi P. prowadzącemu działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Żory pod numerem (...) z dnia 19. 04. 2001r. jako Marek P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” oraz Andrzejowi P., prowadzącemu działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Żory pod numerem (...) z dnia 20. 04. 2001r., jako Andrzej P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours”, którzy wspólnie prowadzą działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c. P. Marek, P. Andrzej, ul. (...) Żory,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat numeru, pod jakim przedsiębiorcy zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, wbrew obowiązkowi określonymu w art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.)

**i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nie stwierdza się** stosowania przez Marka P. i Andrzeja P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c. P. Marek, P. Andrzej w Żorach **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23 a ust. 1 tejże ustawy, polegającej na niedopełnieniu obowiązku zawarcia umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia na rzecz klientów, z którymi zawarto umowy o świadczenie usług turystycznych, o czym mówi art. 14 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

III. Na podstawie art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nie stwierdza się** stosowania przez Marka P. i Andrzeja P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c. P. Marek, P. Andrzej w Żorach **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 1 tejże ustawy, polegającej na niezawieraniu w niektórych umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat minimalnej liczby uczestników wymaganej do tego, aby dana impreza odbyła się, czego dotyczy art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych.

IV. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się zobowiązać Marka P. i Andrzeja P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c.

P. Marek, P. Andrzej do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 53 zł (słownie: pięćdziesiąt trzy złote).

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej organem antymonopolowym) przeprowadzono kontrolę wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki. W ramach przedmiotowego badania przeprowadzono postępowanie wyjaśniające w sprawie działalności Marka P. i Andrzeja P. (zwanymi dalej przedsiębiorcami lub biurem podróży), prowadzących wspólnie działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c. P. Marek, P. Andrzej w Żorach (RKT- 402 – 47 / 05 / AD). W ramach przedmiotowego postępowania zapoznano się z treścią wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców przy zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych oraz z umowami tego rodzaju faktycznie zawartymi z konsumentami. W wyniku analizy zgromadzonego materiału dowodowego organ antymonopolowy powziął podejrzenie, że część zapisów wzorców umownych, tj. warunków uczestnictwa we wczasach i warunków uczestnictwa w rejsach, a tym samym umów faktycznie zawieranych z konsumentami, może być niezgodna z aktualnie obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) a także z zapisami ustawy o usługach turystycznych. W związku z tym, pismem z dnia 17. 06. 2005r. (RKT-62-56/05/AD) przedsiębiorcy zostali wezwani do dobrowolnej zmiany stosowanych przez nich zapisów, w tym do zaniechania stosowania niżej wymienionych praktyk. Jednocześnie przedsiębiorcy zostali wezwani do przedstawienia w terminie 14 dni zmienionych wzorców umownych, określenia daty ich wejścia w życie oraz przekazania umów faktycznie zawartych z konsumentami poświadczającymi fakt zmiany warunków umownych. Z uwagi na brak odpowiedzi organ antymonopolowy wystosował do przedsiębiorców monit. Pismem z dnia 11. 07. 2006r. przedsiębiorcy wskazali, że warunki uczestnictwa zostały zmienione. Ich analiza wykazała, że zmiana objęła tylko część zapisów wymienionych w piśmie organu antymonopolowego z dnia 17. 06. 2005r. Ponadto przedsiębiorcy nie poinformowali o tym, czy przedmiotowe wzorce zostały wprowadzone w życie, nie wskazali ewentualnej przyszłej daty początkowej ich obowiązywania, ani nie przekazali umów faktycznie zawartych z konsumentami. W świetle powyższego organ antymonopolowy podjął decyzję o podjęciu wobec przedsiębiorców dalszych działań, w tym o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postanowieniem nr 1 z dnia 28. 11. 2005r. (karta nr 1) wszczęto niniejsze postępowanie pod zarzutami naruszenia przepisów ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwaną dalej także ustawą antymonopolową) poprzez:

- niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat numeru, pod jakim przedsiębiorcy zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, wbrew obowiązkowi określonymu w art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych,
- niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat minimalnej liczby uczestników wymaganej do tego, by dana impreza odbyła się, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych,
- niedopełnienie obowiązku zawarcia umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia na rzecz klientów, z którymi zawarto umowy o świadczenie usług turystycznych, o czym mówi art. 14 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

Postanowieniem nr 2 z dnia 28. 11. 2005r. (karta nr 3) zaliczono w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu poświadczone za zgodność z oryginałami kopie dokumentów rejestrowych przedsiębiorców (karty nr 7 – 11), wzoru Umowy – zgłoszenia wraz z Warunkami uczestnictwa (karta nr 12), kopię wzoru Zgłoszenia – umowy /rejsy/ wraz z

Warunkami uczestnictwa w rejsach (karta nr 13), kopie umów faktycznie zawartych z wykorzystaniem pierwszego z wymienionych wzorców (karty nr 14 – 19) oraz kopie umów zawartych z konsumentami z wykorzystaniem drugiego ze wskazanych wzorców (karty nr 21 – 22), kopię pisma Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19. 04. 2005r. (RKT-402-47/05/AD, karta nr 5) oraz kopię pisma przedsiębiorców z dnia 27. 04. 2005r. (karta nr 6). W toku niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 08. 12. 2005r. (karta nr 23), organ antymonopolowy został poinformowany, że umowa z klientem składa się z dwóch części tj. z druku umowy oraz z warunków uczestnictwa. W odniesieniu do pierwszego z postawionych zarzutów przedsiębiorcy poinformowali, że w każdej umowie podany jest numer zezwolenia. W odpowiedzi na drugi z zarzutów wskazano, że nie jest możliwe jednoznaczne określenie stałej, minimalnej liczby uczestników, która jest wymagana do tego, by dana impreza odbyła się. Liczba ta waha się w granicach 4 – 25 osób w zależności od turnusu. Ponadto liczba ta jest każdorazowo określana agentom, a także klientom. Przedsiębiorcy poinformowali, że w przypadku wczasów minimalna liczba uczestników jest wpisywana w rubryce „*UWAGI*”, gdzie podaje się kod imprezy przełamany przez wymaganą liczbę osób np. K/07/23 os. W przypadku rejsów minimalna liczba uczestników jest podawana w rezerwacji. Przedsiębiorcy podnieśli również, że każdy z klientów wyjeżdżających na imprezę organizowaną przez nich jest ubezpieczony grupowo lub indywidualnie, a od początku prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na organizowaniu imprez turystycznych nie było przypadku braku ubezpieczenia klienta. W piśmie z dnia 05. 01. 2006r. przedsiębiorcy oświadczyli, że aktualnie stosowane wzorce umowne obowiązują od 16. 06. 2005r. (karta nr 117), a w załączeniu do pisma z dnia 16. 01. 2006r. (karta nr 122) przesłano te wzorce (karty nr 123 – 124). Analiza umów faktycznie zawartych z konsumentami, które zgromadzono w aktach niniejszej sprawy wykazała, że część z nich zawiera informacje o minimalnej ilości osób wymaganej do tego, by dana impreza turystyczna odbyła się, a część nie. W związku z tym zwrócono się do przedsiębiorców o wyjaśnienie przedmiotowej kwestii (karta nr 127). W piśmie z dnia 02. 02. 2006r. (karta nr 128) przedsiębiorcy wskazali, że umowy, w których nie zamieszczono w/w informacji dotyczyły imprez, które miały się odbyć bez względu na ilość uczestników. Klienci mieli więc gwarancję, że imprezy te nie będą odwołane z powodu zbyt małej liczby chętnych. W przypadku zaś umów dotyczących udziału w rejsach, podpisanie umowy jest jednocześnie potwierdzeniem uczestnictwa, gdyż armator nie określa minimalnej liczby osób, a tym samym nie istnieje możliwość odwołania wyjazdu z tego powodu.

### **Organ antymonopolowy ustalił, co następuje.**

Marek P. prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Marek P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Żory pod numerem (...) z dnia 19. 04. 2001r. (karta nr 7). Andrzej P. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Żory pod numerem (...) z dnia 20. 04. 2001r., jako Andrzej P. Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” (karta nr 8). Obaj przedsiębiorcy prowadzą wspólnie działalność gospodarczą w Żorach w formie spółki cywilnej pod nazwą Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s. c. P. Marek, P. Andrzej (karta nr 10). Przedsiębiorcy ci zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych pod numerem (...) (karta nr 11).

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy ustalił, że w umowach zawieranych z konsumentami przedsiębiorcy wskazują na numer zezwolenia na prowadzenie działalności (karty nr 12 – 17, 19 – 22, 25, 39, 53, 66, 123 - 124). Analiza tych umów wykazała także, że nie podaje się w nich numeru, pod jakim przedsiębiorcy zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Z posiadanych przez organ antymonopolowy w chwili wszczęcia postępowania dokumentów wynikało, że w pkt. VI 3 Warunków uczestnictwa był zawarty następujący zapis „Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, każdy klient jest zobowiązany do wykupienia ubezpieczenia. Agent w imieniu Klienta informuje Organizatora o ubezpieczeniu podając nazwę Towarzystwa Ubezpieczeniowego i numer polisy, a Organizator musi je zaakceptować”. Jednocześnie w pkt. VI 1 warunków uczestnictwa wskazywano, że organizator zapewnia klientowi ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków (karty nr 12, 14 – 19). Z powyższego można było wysnuć wniosek, że przedsiębiorcy nakładali obowiązek zawarcia umów ubezpieczenia na konsumentów. Jednocześnie przedsiębiorcy zapewniali zawarcie tych umów, pomimo, iż ich stronami byli konsumenci. W pkt. VI 3 Warunków uczestnictwa w rejsach przedsiębiorcy zawarli postanowienie o treści: „Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, każdy klient jest zobowiązany do wykupienia ubezpieczenia. W sytuacji własnego dojazdu do portu, Agent w imieniu Klienta informuje Organizatora o ubezpieczeniu podając nazwę towarzystwa ubezpieczeniowego i numer polisy, a Organizator musi je zaakceptować” (karty nr 13, 20 – 22). W dalszej części pkt VI wskazywano, że w przypadku rejsów z polskim pilotem organizator zapewnia klientowi ubezpieczenie od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Sytuacja w przypadku umów dotyczących udziału w rejsach była więc podobna do sytuacji, jaka miała miejsce w przypadku umów o udział we wczasach.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorcy przesłali nowe warunki uczestnictwa, które obowiązują od 16. 06. 2005r. Pkt VI 1 nowych „Warunków uczestnictwa wczasów” zawiera zapis o treści: „Organizator zapewnia Klientowi ubezpieczenie kosztów leczenia i pomocy w podróży - assistance (KLA) 5.000 Euro oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) 1.250 Euro Towarzystwa Ubezpieczeniowego Allianz (szczegółowe warunki umowy ubezpieczenia udostępnione będą na życzenie Klienta)”, a w pkt. VI 3 wskazuje się, że każdy klient jest obowiązany do wykupienia ubezpieczenia (karta nr 124). Stosowanie przez przedsiębiorców w/w zapisów potwierdza analiza zgromadzonych przez organ antymonopolowy umów faktycznie zawartych z konsumentami dnia 07. 09. 2005r. (karta nr 62), dnia 01. 09. 2005r. (karta nr 64) i dnia 08. 09. 2005r. (karta nr 66).

W przypadku „Warunków uczestnictwa w rejsach” w pkt. VI 1 zawarto następujący zapis: „W sytuacji rejsów, Organizator zapewnia Klientowi ubezpieczenie kosztów leczenia i pomocy w podróży assistance (KLA) 5.000 EURO oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) 1.250 EURO Towarzystwa Ubezpieczeniowego Allianz. Klient przed wyjazdem zobowiązany jest zapoznać się z „Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia TU Allianz” (karta nr 123). Posługiwanie się klauzulą o w/w treści zostało udokumentowane w ten sposób, że przedsiębiorcy przekazali umowy dotyczące udziału w rejsach rzeczywiście zawarte z konsumentami dnia 07. 10. 2005r. (karta nr 25), dnia 02. 07. 2005r. (karta nr 39) i dnia 21. 09. 2005r. (karta nr 53). Z oświadczenia złożonego przez przedsiębiorców w piśmie z dnia 08. 12. 2005r. (karta nr 23) wynika, że wszyscy klienci wyjeżdżający na organizowane przez nich imprezy byli ubezpieczeni grupowo lub indywidualnie. W każdym więc przypadku konsumenci byli objęci ubezpieczeniem od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków.

Przedsiębiorcy poinformowali, że liczba osób, jaka jest wymagana do tego, aby dana impreza odbyła się, jest każdorazowo podawana konsumentom. Analiza zgromadzonych dokumentów wykazała, że w Umowach zgłoszenia uczestnictwa we wczasach minimalna liczba osób jest podawana przy kodzie imprezy w rubryce UWAGI (karty nr 62, 64, 66), zgodnie z przykładem: K/07/23 os. (karta nr 23). Potwierdzenia rezerwacji wystawiane w związku z umowami o udział w rejsach zawierają następujące zapisy: „Rejs z polskim pilotem dochodzi do skutku przy min. 10 osobach” (karty nr 26, 40, 54). Z przedmiotowej informacji wynika nie to, jaka jest minimalna liczba osób wymagana do tego by rejs się odbył, lecz to przy jakiej liczbie osób odbędzie się rejs z polskim pilotem. Zgodnie z wyjaśnieniami przedsiębiorców w

przypadku umów dotyczących rejsów imprezy te odbywają się jednak bez względu na ilość chętnych, gdyż armator nie określa minimalnej liczby osób, a tym samym nie istnieje możliwość odwołania wyjazdu z tego powodu. Umowy, w których nie podano minimalnej liczby uczestników koniecznej do tego, aby impreza odbyła się, dotyczyły więc tych wyjazdów, których nie można było odwołać z uwagi na zbyt małą liczbę osób. W związku z tym, że przedsiębiorcy nie mieli prawa odwołania imprezy z w/w powodu, nie zamieszczali w umowach informacji o powyższym.

### **W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy zważył, co następuje.**

Do umów o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych. Ustawa ta w art. 14 ust. 2 zawiera katalog informacji dotyczących przedsiębiorcy, imprezy turystycznej, jak również wykonywania uprawnień wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych, które powinny zostać zawarte w tej umowie. Przedmiotowa ustawa przewiduje na mocy art. 14 ust. 2 pkt 1, że umowa powinna zawierać numer, pod jakim przedsiębiorcy zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Stosownie do art. 14 ust. 3 w/w ustawy przedsiębiorcy mają obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia na rzecz uczestników organizowanych przez nich imprez. Zgodnie z art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych w umowach powinna być zawarta także informacja na temat minimalnej liczby osób wymaganej do tego, aby dana impreza odbyła się.

Art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że „1. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. 2. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

By doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub, gdy niedopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, większej ich grupy. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

W przypadku, gdy dochodzi do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy na mocy art. 23 c ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

W sytuacji, gdy określone działanie nie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli nie zachodzą okoliczności określone w art. 23 a, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaje decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

## I.

Art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych nakłada obowiązek zamieszczania w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat numeru, pod jakim organizator imprezy turystycznej, której dotyczy umowa, został wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. W niniejszym przypadku przedsiębiorcy nie dopełnili przedmiotowego obowiązku. Analiza wzorców umownych stosowanych przy zawieraniu umów z konsumentami, jak i umów faktycznie zawartych wykazała, że w umowach tych zamieszczono informację o treści: „Zezwolenie nr 485”. W tym miejscu należy podkreślić, że nie określono nawet organu, który zezwolenie miałby wydać. W żadnym przypadku nie poinformowano o numerze wpisu do w/w rejestru. Powyżej wskazana informacja o numerze zezwolenia jest bezużyteczna i nie umożliwia konsumentom identyfikacji danych dotyczących przedsiębiorców. Obecnie nie jest wymagane uzyskanie zezwolenia na prowadzenia działalności organizatora turystyki. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych działalność z zakresu organizowania imprez turystycznych jest działalnością regulowaną, tj. nie jest wymagane posiadanie koncesji ani zezwolenia na jej prowadzenie, lecz konieczne jest uzyskanie wpisu we właściwym rejestrze. Po drugie, jeśliby oprócz numeru zezwolenia określano także organ, który w przeszłości takie zezwolenie wydał, można przypuszczać, że konsumenci mogliby otrzymać informację, na temat aktualnego stanu prawnego i powziąć wiadomość o tym, gdzie należy poszukiwać informacji na temat przedsiębiorców. W rozważanym przypadku konsumentom nie stworzono nawet takiej możliwości. Zgromadzony materiał dowodowy jednoznacznie wskazuje na to, że przedsiębiorcy nie zawierają w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat numeru, pod jakim zostali wpisani do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, co jest niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych. W związku z powyższym należało stwierdzić, że została spełniona pierwsza przesłanka określona w art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. działanie przedsiębiorców jest bezprawne. Następnie należy rozważyć, czy działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Wskazanie numeru, pod jakim organizatorzy figurują w określonym rejestrze służy poinformowaniu konsumentów, gdzie mogą uzyskać informacje na temat interesujących ich podmiotów. Powyższe umożliwia także ustalenie pełnych danych określających przedsiębiorców, ustalenie, czy są oni uprawnieni do prowadzenia działalności organizatora turystyki oraz, czy posiadają wymaganą prawem gwarancję bankową lub umowę ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Niemożność weryfikacji w/w danych niekorzystnie wpływa na sytuację konsumentów. Jednocześnie działanie to oddziałuje na szerokie grono konsumentów o zmiennym składzie. Potencjalnie każdy z konsumentów może zawrzeć umowę z biurem podróży „Tours”. W związku z tym należało stwierdzić, że w/w działanie przedsiębiorców godzi w zbiorowe interesy konsumentów. W niniejszym przypadku doszło więc do naruszenia art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Niewywiązując się z obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych przedsiębiorcy stosują praktykę polegającą na niedopełnieniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o jakim mowa w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe należało orzec, jak w pkt. I sentencji niniejszej decyzji.

## II.

Art. 14 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że *„Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia”*. Organ antymonopolowy powziął podejrzenie, że

przedsiębiorcy mogli stosować bezprawną praktykę godzącą w zbiorowe interesy konsumentów niezgodną z wyżej przywołaną regulacją ustawy o usługach turystycznych, co mogło prowadzić do sytuacji, w której nie wszyscy uczestnicy zagranicznych imprez turystycznych byłiby objęci wymaganym ubezpieczeniem od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Na fakt, że to nie przedsiębiorcy zawierają umowy ubezpieczenia, o jakich mowa powyżej, wskazywały zapisy umowne mówiące o tym, że organizator zapewnia klientowi ubezpieczenie, a każdy klient jest zobowiązany do jego wykupienia. Zapisy zawarte we wzorcach umownych stosowanych przez przedsiębiorców, a tym samym zapisy umów faktycznie zawartych z konsumentami mogły wskazywać na to, że ciężar zawarcia przedmiotowych umów ubezpieczenia został przerzucony na konsumentów. Powyższe mogłoby doprowadzić do sytuacji, w której uczestnik mógłby nie wykupić stosownego ubezpieczenia. W toku postępowania przedsiębiorcy złożyli oświadczenie, z którego treści wynika, że wszystkie osoby uczestniczące w organizowanych przez nich zagranicznych imprezach turystycznych były objęte ubezpieczeniem od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków w ramach ubezpieczenia grupowego lub indywidualnego (karta nr 23). Nie miały więc miejsca przypadki, w których konsumenci nie byli objęci ochroną wynikającą z umów, o jakich mowa powyżej. Należy także zwrócić uwagę, że biuro turystyczne „Tours” jest zobowiązane do zapewnienia wymaganego ubezpieczenia swoim klientom. Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania, tj. z pisemnych informacji wręczanych konsumentom w związku z zawarciem umów dotyczących udziału w rejsach wynika, że cena imprez obejmowała koszty ubezpieczenia (karty nr 28, 40 - 41, 52, 54 – 56). Umowy ubezpieczenia były zawierane również w związku z wyjazdami na wczasy (karty nr 63, 65, 67). Wyżej przedstawione fakty wskazują na to, że konsumenci korzystający z usług biura podróży „Tours” byli objęci wymaganym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, które zapewnił organizator. W tym miejscu warto wskazać, że nawet jeśli miałyby miejsce sytuacja, w której konsument zawarłby indywidualnie umowę ubezpieczenia, lecz byłby objęty ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia, spełniony byłby cel przepisu art. 14 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, gdyż osobie tej przysługiwałaby konieczna ochrona. W świetle powyższych ustaleń należy stwierdzić, że przedsiębiorcy nie stosują praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niezawieraniu na rzecz konsumentów – uczestników zagranicznych imprez turystycznych umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. W związku z tym, zgodnie z art. 23 d w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało orzec, jak w pkt. II niniejszej decyzji.

### III.

Organ antymonopolowy powziął podejrzenie, że przedsiębiorcy prowadzący spółkę „Tours” mogli stosować praktykę polegającą na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieudzielanie informacji na temat minimalnej liczby osób wymaganej do tego, aby dana impreza odbyła się, czego dotyczy art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych. W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy ustalił, że informacja taka nie jest zamieszczana wyłącznie w umowach dotyczących imprez, które nie mogą być odwołane z powodu zbyt małej liczby uczestników. W pozostałych przypadkach zawiera się informacje na temat liczby osób, jakie muszą wziąć udział w imprezie, aby ta doszła do skutku w rubryce uwagi, gdzie jest wpisywany kod konkretnej imprezy i przełamuje się go przez wymaganą liczbę uczestników (karty nr 23, 62, 64 i 66). W związku z powyższym należało uznać, że w przypadku imprez, które mogą być odwołane z powodu zbyt małej liczby chętnych, informacja o tym, w jakich okolicznościach dana impreza może być odwołana, była zawierana w poszczególnych umowach. W przypadku umów dotyczących rejsów informacja taka nie była zapisywana, jednakże w obliczu tego, że imprezy te nie mogły być odwołane z uwagi na liczbę uczestników, nie tylko nie było to konieczne, ale było

wręcz niemożliwe. W związku z powyższym należało stwierdzić, w umowach z konsumentami, dotyczącymi imprez turystycznych, które mogą być odwołane z powodu niewystarczającej liczby uczestników, zgodnie z art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych jest zawierana informacja o tym, jaka jest minimalna liczba uczestników. Jednocześnie należało stwierdzić, że w przypadku analizowanych przez organ antymonopolowy w niniejszej sprawie umów dotyczących udziału w rejsach, które nie mogły być odwołane z uwagi na liczbę uczestników, przedsiębiorcy nie mieli obowiązku zawierania w tych umowach informacji wskazanej w art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych. W związku z tym orzeczono, jak w pkt. III sentencji niniejszej decyzji.

#### IV.

Zgodnie z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 72 ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty tego postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Marka P. i Andrzeja P., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Turystyczne „Tours” s.c. P. Marek, P. Andrzej, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki związane z korespondencją prowadzoną z przedsiębiorcami. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć Marka P. i Andrzeja P. kosztami postępowania w wysokości 53 zł (słownie: pięćdziesiąt trzy złote).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 **w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Na postanowienie zawarte w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral