



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

Łódź, dnia 26 kwietnia 2005 r.

RŁO/61-8/05/RA

DECYZJA Nr RŁO 14 / 2005

Na podstawie art. 23c ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804; zm. Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy 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. z 2002 r. Nr 18 poz. 172; zm. Dz. U. z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko „Ecco Holiday” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Wielka 18

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 i 2 ww. ustawy, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na:

- 1) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym. Zmiana taka nie stanowi zmiany warunków umowy i nie upoważnia klienta do domagania się rekompensaty z tego tytułu”;
- 2) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego o treści: „Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, warunkach uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym oraz, gdy Klient przedłoży Organizatorowi potwierdzenie złożenia reklamacji na ręce przedstawiciela Organizatora w przypadku, gdy zdarzenie zaszło w miejscu wakacyjnym”;
- 3) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego o treści: „W przypadkach niemożności rozstrzygnięcia sporów

wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy na drodze polubownej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia tych sporów jest Sąd Rejonowy w Poznaniu”.

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Łodzi wpłynęła skarga konsumenta z terenu miasta Łodzi, dotycząca zarzutu nierzetelnego informowania konsumentów o warunkach świadczenia usług turystycznych i wprowadzania w błąd w związku z zastrzeżeniem przez Biuro Podróży możliwości zmiany warunków umowy bez informowania konsumentów o przedmiotowych zmianach oraz zarzutu stosowania przez „Ecco Holiday” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Wielka 18 (dalej „Ecco Holiday”) niedozwolonych postanowień umownych.

Wstępna analiza treści skargi i postawionych w niej zarzutów dawała podstawy do podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w związku z bezprawnym godzącym w interesy konsumentów działaniem przedsiębiorcy, w szczególności poprzez stosowanie niedozwolonych postanowień umownych w umowach wzorcowych i naruszanie przepisów ustawy z dnia z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tj.: Dz. U. z 2001 r., Nr 55, poz. 578, z późn. zm. – dalej ustawa o usługach turystycznych). W związku z powyższym Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające, w celu wstępnego ustalenia, czy w opisaniej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wyjaśniające toczyło się w okresie od 20 grudnia 2004 r. do 21 stycznia 2005 r.

Wyniki prowadzonego postępowania dały asumpt do stwierdzenia, że „Ecco Holiday” naruszyła zbiorowe interesy konsumentów w związku z bezprawnym godzącym w interesy konsumentów działaniem, w szczególności poprzez stosowanie niedozwolonych klauzul umownych w umowach wzorcowych i naruszanie przepisów ustawy z dnia z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a tym samym nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym w dniu 26 stycznia 2005 r. Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na mocy postanowienia nr 1 (k. 1) wszczęła postępowanie w sprawie stosowania przez „Ecco Holiday” praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego wpisanego w dniu 29 listopada 2004 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r., sygn. akt XVII Amc 91/03), o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym. Zmiana taka nie stanowi zmiany warunków umowy i nie upoważnia klienta do domagania się rekompensaty z tego tytułu”;

- 2) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego wpisanego w dniu 7 grudnia 2004 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r., sygn. akt Amc XVII 83/03), o treści: „Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, warunkach uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym oraz, gdy Klient przedłoży Organizatorowi potwierdzenie złożenia reklamacji na ręce przedstawiciela Organizatora w przypadku, gdy zdarzenie zaszło w miejscu wakacyjnym”;
- 3) stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia umownego wpisanego w dniu 18 listopada 2004 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 września 2004 r., sygn. akt XVII Amc 78/03), o treści: „W przypadkach niemożności rozstrzygnięcia sporów wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy na drodze polubownej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia tych sporów jest Sąd Rejonowy w Poznaniu”.

Odpowiadając na postawione zarzuty „Ecco Holiday” pismem z dnia 18 lutego 2005 r. (data wpływu do Urzędu – 25 lutego 2005 r. – k. 31 – 35) odrzuciła stawiane zarzuty i stwierdziła co następuje.

Odnosząc się do pierwszego zarzutu „Ecco Holiday” podniosła, że kwestionowane postanowienie ma swój ciąg dalszy w zdaniu kolejnym, które brzmi: *„Zmiana zakwaterowania może mieć miejsce wyłącznie w przypadku, gdy Organizator nie będzie w stanie potwierdzić rezerwacji z przyczyn od niego niezależnych lub, gdy warunki pobytu w wybranym hotelu uległy z przyczyn niezależnych od Organizatora znacznemu pogorszeniu, co mogłoby wpłynąć niekorzystnie na jakość realizowanych przez Organizatora usług”*. Dlatego też zdaniem „Ecco Holiday” nie jest tak, że w każdym przypadku Organizator może zmienić klientowi miejsce zakwaterowania, a uczynić to może jedynie w ściśle określonych warunkach. Zdaniem „Ecco Holiday” przyczyny takiego postępowania tkwią w dobrze pojmowanym interesie klienta. W związku z tym „Ecco Holiday” nie zamierza tego zapisu zmieniać.

Odnosząc się do drugiego z kwestionowanych postanowień, zdaniem „Ecco Holiday” sytuacja jest podobna, albowiem i w tym przypadku kolejne zdania kwestionowanego postanowienia świadczą na korzyść konsumenta i w całości nie stanowią niedozwolonych postanowień umownych. Treść kolejnego zdania kwestionowanego postanowienia brzmi *„Natychmiastowe zgłoszenie problemu po jego zaistnieniu pozwoli Pracownikowi Organizatora na jak najszybsze zareagowanie na powstałą sytuację. Potwierdzenie złożenia reklamacji należy składać w ciągu 8 dni od daty przyjazdu do Polski, w formie pisemnej oraz przesłać do Organizatora na adres: Ecco Holiday Sp. z o. a., ul. Wielka 18, 61-775 Poznań. Czas rozpoznawania reklamacji to maksymalnie 30 dni od dnia jej dostarczenia na w/w adres Organizatora”*. Zdaniem „Ecco Holiday” wprowadzenie tego postanowienia ma na celu

ułatwienie dochodzenia roszczeń przez klienta i szybkie załatwienie ewentualnego sporu, albowiem – jak określiła to „Ecco Holiday” – jej pracownicy są w stanie najczęściej już na miejscu rozwiązać sporną sytuację. Natomiast krótki termin na pierwotną reklamację pozwala na bieżące niwelowanie zaistniałych problemów przez rezydentów w zgodzie z interesem klientów.

Odnosząc się do ostatniego zaskarżonego postanowienia „Ecco Holiday” stwierdziła, że i w tym przypadku nie można mówić o naruszeniu interesów konsumentów. Zdaniem „Ecco Holiday” ustalenie, że sądem właściwym do rozpoznawania spraw wynikających z umowy będzie sąd siedziby biura podróży jest jak najbardziej właściwy wedle właściwości miejscowej ogólnej, w sytuacji wytoczenia powództwa przez klienta biura (zgodnie z art. 27 k.p.c.). Ponadto, zdaniem „Ecco Holiday” unormowania przewidziane w „Warunkach Uczestnictwa” nie mogą być traktowane jako z gruntu nienegocjowalne, albowiem Klient składając podpis pod umową winien w pierwszej kolejności zapoznać się z jej treścią, a jego podpis potwierdza akceptację tych warunków. „Ecco Holiday” wskazuje ponadto, że już sam fakt umieszczenia kwestionowanego postanowienia na końcu tekstu, tuż ponad miejscem przeznaczonym na podpis, nie pozwala nie zauważyć zawartego tam postanowienia. W związku z powyższym „Ecco Holiday” uznała, że postanowienie takie nie stanowi naruszenie prawa.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny i prawny:

„Ecco Holiday” jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego jako podmiot prowadzący działalność gospodarczą pod Numerem KRS 0000082342. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m.in. „działalność związana z turystyką” (k. 11 – 16).

W celu nawiązania stosunku zobowiązaniowego z konsumentami „Ecco Holiday” stosuje druk umowy zawierający warunki uczestnictwa w organizowanych przez „Ecco Holiday” imprezach turystycznych – „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” (dalej warunki uczestnictwa) – k. 19 (s. 22 – 23).

Przedmiotowe „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” zawierały następujące postanowienia:

- 1) w rozdziale V zatytułowanym „Świadczenia, zmiany, odwołanie imprezy”, w pkt 5 postanowienie o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym. Zmiana taka nie stanowi zmiany warunków umowy i nie upoważnia klienta do domagania się rekompensaty z tego tytułu (...);”
- 2) w rozdziale XI zatytułowanym „Reklamacje”, w pkt 1 postanowienie o treści: „Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, warunkach uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym oraz, gdy Klient przedłoży Organizatorowi potwierdzenie złożenia reklamacji na ręce przedstawiciela Organizatora w przypadku, gdy zdarzenie zaszło w miejscu wakacyjnym (...);”

- 3) w rozdziale zatytułowanym XII „Postanowienia końcowe”, w pkt 4 postanowienie o treści: „W przypadkach niemożności rozstrzygnięcia sporów wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy na drodze polubownej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia tych sporów jest Sąd Rejonowy w Poznaniu”.

Art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Zgodnie z ust. 2 tego przepisu 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. 479⁴⁵ 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.

Postanowienie o treści „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.” zostało wpisane do Rejestru z dniem 29 listopada 2004 r., na mocy wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 91/03).

Postanowienie o treści „Biuro podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faksem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych” zostało wpisane do Rejestru z dniem 7 grudnia 2004 r. na mocy wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 83/03).

Postanowienie o treści „W przypadku braku możliwości polubownego załatwienia sporu strony oświadczają, że rzeczowo właściwym sądem do rozstrzygnięcia sporu będzie Sąd Rejonowy lub Okręgowy w Opolu” zostało wpisane do Rejestru z dniem 18 listopada 2004 r. na mocy wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 września 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 78/03).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Jak zostało wykazane powyżej, „Ecco Holiday” jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego jako podmiot prowadzący działalność gospodarczą pod Numerem KRS 0000082342. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m.in. „działalność związana z turystyką”. „Ecco Holiday” jest więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa zawartymi w różnych jego gałęziach oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Kwestionowane postanowienia – zdaniem Prezesa Urzędu – naruszają w sposób bezpośredni przepisy ustawy o usługach turystycznych. Uznać je można za niedozwolone klauzule umowne wpisane do Rejestru, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sam fakt stosowania postanowień wprost sprzecznych z regulacjami ustawy o usługach turystycznych i mniej korzystnych dla konsumenta niż postanowienia ustawowe oraz fakt, że są one zbieżne z postanowieniami wpisanymi do Rejestru stanowi o uznaniu ich za bezprawne, albowiem naruszają one zakaz wyrażony w art. 23a ust. 1 i 2 powoływanej ustawy.

Nie budzi wątpliwości, iż „Ecco Holiday” stosuje w celu zawarcia umowy z konsumentami wzorzec umowy. Zgodnie z brzmieniem art. 384 k.c. wzorzec umowy to w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy. Jak zostało wskazane powyżej, w celu nawiązania stosunku zobowiązaniowego z konsumentami „Ecco Holiday” stosuje druk o nazwie „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”. Wszystkie postanowienia opracowane zostały w nim z góry. Stanowią więc on typowy wzorzec umowy w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy stanowią, że:

1. „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym. Zmiana taka nie stanowi zmiany warunków umowy i nie upoważnia klienta do domagania się rekompensaty z tego tytułu (...)”.

Klauzula wpisana do Rejestru brzmi natomiast: „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.” Powyższe postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę umowną mocą wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 91/03) i wpisane do Rejestru z dniem 29 listopada 2004 r. Powyższe postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści.

Zgodnie z treścią art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych „Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta (...)”.

Zgodnie z treścią art. 16a ustawy o usługach turystycznych stanowi „Organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.

Ust. 2 Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w ust. 1, jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, organizator turystyki jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

Ust. 3 W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy”.

2. „Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, warunkach uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym oraz, gdy Klient przedłoży Organizatorowi potwierdzenie złożenia reklamacji na ręce przedstawiciela Organizatora w przypadku, gdy zdarzenie zaszło w miejscu wakacyjnym (...)

Klauzula wpisana do Rejestru brzmi natomiast: „Biuro podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faksem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych”. Powyższe postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę umowną na mocy wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 83/03) i wpisane do Rejestru z dniem 7 grudnia 2004 r. Powyższe postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści.

Zgodnie z treścią art. 11a ustawy o usługach turystycznych „Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych”.

Zgodnie z treścią art. 16b. ustawy o usługach turystycznych stanowi „Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

Ust. 2 Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1”.

3. „W przypadkach niemożności rozstrzygnięcia sporów wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy na drodze polubownej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia tych sporów jest Sąd Rejonowy w Poznaniu”. Klauzula wpisana do Rejestru brzmi natomiast: „W przypadku braku możliwości polubownego załatwienia sporu strony oświadczają, że rzeczowo właściwym sądem do rozstrzygnięcia sporu będzie Sąd Rejonowy lub Okręgowy w Opolu”. Powyższe postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę umowną na mocy wyroku Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 września 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 78/03) i wpisane do Rejestru z dniem 18 listopada 2004 r. Powyższe postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści.

W nawiązaniu do pierwszego kwestionowanego postanowienia, to jest regulacji o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym. Zmiana taka nie stanowi zmiany warunków umowy i nie upoważnia klienta do domagania się rekompensaty z tego tytułu (...)” należy stwierdzić, że postanowienie to wprowadza regulację dającą przedsiębiorcy swobodne prawo do zmiany umówionego świadczenia. Jest to o tle istotne, że dotyczy kwestii o szczególnym znaczeniu dla konsumenta, albowiem zakwestionowane postanowienia umowy mają decydujące znaczenie dla powzięcia decyzji o wyborze świadczenia.

Kwestionowane postanowienie jest zbieżne z postanowieniem wpisanym do rejestru. Postanowienie zawarte w umowie „Ecco Holiday” zastrzega dla Organizatora „prawo do zmiany zakwaterowania, które wcześniej potwierdził Klientowi pod warunkiem jednak, że nowy hotel będzie o tym samym lub wyższym standardzie i będzie położony na tym samym kierunku wakacyjnym”, natomiast klauzula wpisana do Rejestru posługuje się sformułowaniem „prawo dokonywania zmian w imprezie (...) uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.” Powyższe postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści. Nie ulega wątpliwości, że odnoszą się one do tego samego skutku, tj. zagwarantowania organizatorowi imprezy turystycznej prawa dokonywania zmian w szczególności w przedmiocie zmiany zakwaterowania.

Szczególnym aktem prawnym regulującym zagadnienia turystyki jest ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2001 r., Nr 55, poz. 578 – dalej ustawa o usługach turystycznych). Ustawa ta w art. 14 ust. 2 wskazuje istotne cechy umowy o świadczenie usług turystycznych i zalicza do nich między innymi w art. 14 ust. 2 pkt 4 program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów nie zaliczanych do rodzajów lub kategorii (podpunkt b) oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę usługi turystycznej (podpunkt d).

Biuro podróży, które przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszone z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki umowy powinno niezwłocznie powiadomić o tym konsumenta. Konsument ma w tym przypadku prawo przyjąć proponowaną zmianę albo odstąpić od umowy z natychmiastowym zwrotem świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej (art. 14 ust 5 ustawy o usługach turystycznych). Zmiana przez Biuro podróży postanowień umowy dotyczących programu lub zakwaterowania bez zgody konsumenta jest niedopuszczalna, gdyż pogarsza jego sytuację prawną w stosunku do przepisów art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, co pozostaje w sprzeczności z art.

19 cytowanej ustawy. Zgodnie z tym przepisem postanowienia umowy mogą być zmienione, ale jedynie na korzyść konsumenta.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 maja 1992 r. (III CZP 50/92/, OSP 1993, nr 6, poz. 119) uznał, że jednostronna zmiana umowy konsumenckiej jest dopuszczalna tylko w razie, gdy strony najpierw wprowadziły do tej umowy tzw. klauzulę modyfikacyjną i sprecyzowały z góry co może stanowić ważną przyczynę dokonania takiej zmiany. „Ecco Holiday” w kwestionowanym postanowieniu, kwalifikując miejsce zakwaterowania do mało istotnych warunków umowy uznała, że jego zmiana nie wymaga żadnego uzasadnienia i pozwala na dowolną jego modyfikację. Tym samym biuro podróży nie wprowadziło do umowy wspomnianej klauzuli modyfikacyjnej i nie określiło z góry co może stanowić ważną przyczynę. Należy nadmienić, że w tej sytuacji ewentualna zmiana tak istotnych warunków umowy jak program imprezy turystycznej lub zakwaterowanie, będzie oceniona jako nienależyte wykonanie umowy, do czego mają zastosowanie przepisy art. 471 i inne k.c. dotyczące odpowiedzialności odszkodowawczej dłużnika. Kwestionowane postanowienie pozbawia konsumenta prawa dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Zdaniem Prezesa Urzędu, wprowadzenie do umowy tego postanowienia ma na celu istotne ograniczenie przez „Ecco Holiday” swojej odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane nienależytym wykonaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, co narusza w sposób bezpośredni przepisy prawa.

Ponadto nie powiadomienie konsumenta przez „Ecco Holiday” o zmianie zakwaterowania zmusza konsumenta do wykonania zobowiązania, to jest do zapłacenia pełnej ceny za imprezę turystyczną i skorzystania z imprezy, pomimo nienależytego wypełnienia zobowiązania przez biuro podróży.

Tym samym kwestionowane postanowienie, które zakwalifikowano jako nie stanowiące zmiany istotnych warunków umowy i wyłączono wobec nich uprawnienia konsumenta do odstąpienia z tego tytułu od umowy, należy uznać za naruszające przepisy prawa, za bezprawne.

Podkreślić też należy, że dla uznania przedmiotowego postanowienia za naruszające prawa konsumenta nie ma żadnego znaczenia, że kwestionowane postanowienie ma swój ciąg dalszy, na co wskazuje „Ecco Holiday” w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania. Kolejne zdanie kwestionowanego postanowienia w brzmieniu *„Zmiana zakwaterowania może mieć miejsce wyłącznie w przypadku, gdy Organizator nie będzie w stanie potwierdzić rezerwacji z przyczyn od niego niezależnych lub, gdy warunki pobytu w wybranym hotelu uległy z przyczyn niezależnych od Organizatora znacznemu pogorszeniu, co mogłoby wpłynąć niekorzystnie na jakość realizowanych przez Organizatora usług”* nie zmienia w żadnym razie faktu, że klient został pozbawiony swojego podstawowego prawa, tj. prawa wyboru świadczenia, a wręcz doszło do narzucenia nowych warunków realizacji wcześniej uzgodnionych warunków umownych. Nawet w przypadku uznania, że zmiany te – jak podnosi „Ecco Holiday” – mogą mieć jedynie wyjątkowy charakter, nie zmienia to faktu, że i w takim przypadku dojdzie do naruszenia postanowień art. 14 ust. 5 i art. 19 ustawy o usługach turystycznych. Tym samym naruszenie przepisów prawa i praw konsumentów wciąż będzie miało miejsce. Dlatego uznać należy, że kwestionowane postanowienie stanowi naruszenie prawa i interesów konsumentów.

W nawiązaniu do drugiego postanowienia, to jest regulacji o treści *„Jeżeli Klient uzna, że usługi, które wykupił nie odpowiadają informacjom podanym w katalogu, materiałach uzupełniających, warunkach uczestnictwa oraz dowodzie rezerwacji-voucherze, może złożyć*

reklamację. Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym oraz, gdy Klient przedłoży Organizatorowi potwierdzenie złożenia reklamacji na ręce przedstawiciela Organizatora w przypadku, gdy zdarzenie zaszło w miejscu wakacyjnym (...)" należy stwierdzić, że postanowienie wprowadza regulację ograniczającą w zasadniczy sposób prawo konsumenta do dochodzenia roszczeń wynikających z nienależytego wykonania świadczenia.

Kwestionowane postanowienie jest zbieżne z postanowieniem wpisanym do Rejestru. Postanowienie zawarte w umowie „Ecco Holiday” zastrzega, że „Reklamacja będzie rozpatrzona pod warunkiem, że zostanie złożona bezpośrednio po zaistnieniu, tj. w ciągu najpóźniej 48 godzin od zajścia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji niezależnie od tego, czy sytuacja ta ma miejsce przed wyjazdem, czy też w miejscu wakacyjnym”, natomiast klauzula wpisana do Rejestru określa, że „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji”. Powyższe postanowienia różnią się literalnie, są jednak tożsame w treści. Nie ulega wątpliwości, że odnoszą się one do tego samego skutku, tj. wprowadzenia obwarowanego zastrzeżeniem utraty prawa do zgłoszenia reklamacji obowiązku zgłoszenia reklamacji już w trakcie pobytu i to w bardzo krótkim czasie. Fakt, że w przypadku klauzuli wpisanej do rejestru czas ten wynosi 24 godziny, a w przypadku kwestionowanego postanowienia 48 godzin nie ma zasadniczego znaczenia, albowiem chodzi o sam fakt ograniczenia czasu zgłaszania reklamacji i wprowadzenia obowiązku ich wnoszenia jeszcze w trakcie trwania imprezy.

Nie chodzi tu bynajmniej o kwestionowanie zasadności zgłaszania reklamacji już w czasie trwania imprezy turystycznej. Zgłoszenie reklamacji jeszcze w trakcie imprezy należy uznać jednak za prawo, a nie za obowiązek uczestnika (czym innym jest zawiadomienie o wadliwym wykonywaniu umowy – art. 16b ustawy o usługach turystycznych, którego forma powinna być odpowiednia dla rodzaju usługi, a czym innym reklamacja rozumiana jako zgłoszenie organizatorowi konkretnych roszczeń przez uczestnika). Nakładanie na uczestnika imprezy obowiązku zgłaszania reklamacji jeszcze w czasie trwania imprezy ocenić należy jako próbę utrudnienia konsumentowi uzyskania odszkodowania. Oczywistym jest bowiem, że standardowym wyposażeniem turysty nie jest długopis i kartki papieru. Nie można przy tym zakładać, iż uczestnik każdorazowo ma swobodny dostęp do sklepów z odpowiednim zaopatrzeniem. Ponadto, niewątpliwym jest, iż część z uczestników (osoby starsze, słabo wykształcone) może mieć problemy z pisemnym formułowaniem swoich zastrzeżeń.

Postanowienie warunkujące odpowiedzialność organizatora od zgłoszenia reklamacji jeszcze w trakcie imprezy, w terminie 48 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji jest ewidentnie niedozwolone. W trakcie trwania imprezy mogą zaistnieć okoliczności, które uniemożliwią uczestnikowi zgłoszenie reklamacji (np. uczestnik ulegnie wypadkowi, odbywa się impreza fakultatywna w trakcie której nie ma praktycznych możliwości przygotowywania treści reklamacji itp.). Ponadto, należy przyjąć, iż w trakcie imprezy uczestnik chce wykorzystać swój wolny czas na wypoczynek, a nie na prowadzenie sporu z organizatorem. Uczestnik może również wiązać swoje bezpieczeństwo z posiadaniem dobrych stosunków z organizatorem i jego przedstawicielami (dotyczy to w szczególności wyjazdów zagranicznych). W takiej sytuacji, pomimo istnienia przesłanek do złożenia reklamacji, może on nie być zainteresowany w antagonizowaniu sobie organizatora jeszcze w trakcie trwania imprezy. W takich przypadkach, zgodnie z ogólnymi zasadami, uczestnika

winien obciążać obowiązek zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy i przedłożenia stosownych dowodów dla wykazania odpowiedzialności organizatora. Obowiązek ten jest jednocześnie prawem gwarantowanym mu przez art. 11a i art. 14 ustawy o usługach turystycznych. W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie uniemożliwia uczestnikowi skorzystanie z tego prawa, a tym samym wyczerpuje znamiona niedozwolonej klauzuli i jest bezprawne.

Należy w tym miejscu przytoczyć jeszcze ogólną regułę, zgodnie z którą bieg terminu na złożenie reklamacji rozpoczyna się dopiero z chwilą wykonania umowy przez kontrahenta konsumenta, przez co należy rozumieć wykonanie usługi turystycznej jako całości. Jest to tym bardziej zasadne, jeśli uwzględnić, iż uczestnik może mieć w trakcie imprezy wiele powtarzających się zastrzeżeń do organizatora. W takiej sytuacji, zgodnie z kwestionowanym brzmieniem postanowienia, jest on zmuszony do składania wielu reklamacji, każdorazowo na piśmie.

Co do terminu zgłaszania reklamacji winien być on otwarty od chwili wystąpienia sytuacji ją uzasadniającej i winien trwać przez okres minimum 30 dni liczony od daty zakończenia imprezy. Jest to czas, który umożliwia uczestnikowi imprezy spokojne przemyślenie zasadności składanej reklamacji, skonfrontowanie warunków świadczonej mu usługi z umową, którą zostawia najczęściej w domu, zasięgnięcie fachowej opinii prawnika itp. Nie można również wykluczyć, iż część z konsumentów uczestniczy w kilku imprezach turystycznych następujących bezpośrednio po sobie w czasie jednego okresu urlopowego. W takim przypadku, winni mieć oni zapewnioną możliwość złożenia reklamacji po zakończeniu ostatniej z imprez.

Podobnie jak w przypadku pierwszej kwestionowanego postanowienia, podobnie i w tym podkreślić należy, że dla uznania przedmiotowego postanowienia za naruszające prawa konsumenta nie ma żadnego znaczenia, że kwestionowane postanowienie ma swój ciąg dalszy, na co wskazuje „Ecco Holiday” w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania. Kolejne zdanie kwestionowanego postanowienia w brzmieniu *„Natychmiastowe zgłoszenie problemu po jego zaistnieniu pozwoli Pracownikowi Organizatora na jak najszybsze zareagowanie na powstałą sytuację. Potwierdzenie złożenia reklamacji należy składać w ciągu 8 dni od daty przyjazdu do Polski, w formie pisemnej oraz przesłać do Organizatora na adres: Ecco Holiday Sp. z o. a., ul. Wielka 18, 61-775 Poznań. Czas rozpoznawania reklamacji to maksymalnie 30 dni od dnia jej dostarczenia na w/w adres Organizatora”* nie zmienia w żadnym razie faktu, że klientowi ograniczono jego jedno z podstawowych praw, tj. prawo złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń w związku z niewłaściwym wykonaniem zobowiązania. Nawet w przypadku uznania, że ma to na celu – jak podnosi „Ecco Holiday” – szybkie załatwienie reklamacji, nie zmienia to faktu, że dochodzi tutaj do ograniczenia prawa konsumenta, co zostało udowodnione powyżej. Nie ma prawnych podstaw do uznania, że organizator imprezy może uzależniać przyjęcie zgłoszenia reklamacji od jej złożenia jeszcze w trakcie trwania imprezy turystycznej. Takie zachowanie narusza wprost dyspozycję art. 11a i art. 14 ustawy o usługach turystycznych, a tym samym ogranicza prawo konsumenta do dochodzenia reklamacji. Tym samym naruszenie przepisów prawa i praw konsumentów wciąż ma miejsce. Dlatego uznać należy, że kwestionowane postanowienie stanowi naruszenie prawa i interesów konsumentów.

Odnosnie natomiast trzeciego z kwestionowanych postanowień, to jest regulacji o treści *„W przypadkach niemożności rozstrzygnięcia sporów wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy na drodze polubownej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia tych sporów jest Sąd Rejonowy w Poznaniu”* należy stwierdzić, że postanowienie to wprowadza

właściwość miejscową sądu sprzeczną z art. 27 i 34 kodeksu postępowania cywilnego, tj. właściwość sądu wyznaczoną przez siedzibę przedsiębiorcy, a nie przez miejsce zamieszkania pozwanego bądź miejsce wykonania umowy. Tymczasem przepisy kodeksu postępowania cywilnego jednoznacznie wskazują, który sąd jest właściwy miejscowo. Zasadą jest to, że sądem właściwym miejscowo jest sąd właściwości ogólnej pozwanego. Tak więc w przypadku, gdy pozwanym będzie konsument, sądem miejscowo właściwym będzie sąd, w okręgu którego konsument ma miejsce zamieszkania (art. 27 k.p.c.) albo w przypadku braku miejsca zamieszkania w Polsce miejsce pobytu albo ostatniego zamieszkania w Polsce (art. 28 k.p.c.). Kwestię właściwości miejscowej dla roszczeń z umów reguluje art. 34 k.p.c. Powództwo takie można wytoczyć przed sądem miejsca wykonania umowy. Również w tym wypadku może się okazać, że będzie to sąd inny niż wskazany przez „Ecco Holiday” w kwestionowanym postanowieniu. Należy podkreślić, że „Ecco Holiday” świadczy usługi nie tylko w miejscu siedziby, tj. w Poznaniu, ale na terenie całego kraju. W tych przypadkach nie będzie więc właściwy sąd w Poznaniu, ale odpowiednio w mieście zamieszkania klienta. Niewątpliwym jest fakt, iż „Ecco Holiday” wprowadziła kwestionowany zapis do wzorca w celu wzmocnienia swojej pozycji względem konsumenta. Biorąc pod uwagę fakt, iż biuro podróży jako profesjonalista posiada obsługę prawną i środki na prowadzenie ewentualnych sporów sądowych, takie postanowienie uznać można za bezprawne i zmierzające do ograniczania praw konsumentów oraz za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów i jako takie jest bezprawne.

Kwestionowane postanowienie jest zbieżne z postanowieniem wpisanym do Rejestru. Postanowienie występujące w umowach „Ecco Holiday” zawierają pojęcie „sporów wynikających z przedmiotu realizacji niniejszej umowy”, natomiast klauzula wpisana do Rejestru posługuje się terminem „spór między stronami”. Oba terminy są tożsame znaczeniowo, odnoszą się bowiem do wszelkich sporów, których źródłem jest powstały na mocy zawartej umowy stosunek prawny.

Odnosząc się do odpowiedzi na zarzuty przedstawione przez „Ecco Holiday” Prezes Urzędu stwierdza, że w żaden sposób nie zmieniają one negatywnej oceny kwestionowanych postanowień. Stwierdzenie „Ecco Holiday”, że nie można uznać zastrzeżenia wyłącznej właściwości sądu w Poznaniu za godzące w interesy konsumentów, ponieważ „sytuację taką jako >>ogólną<< przewidział ustawodawca” jest pozbawione merytorycznych podstaw. Faktem jest, że w przypadku wytaczania powództwa przez konsumenta sądem właściwym jest sąd pozwanego, czyli sąd w Poznaniu. Kwestionowana klauzula wprowadza jednakże wyłączną właściwość w każdym przypadku sporów pomiędzy stronami umowy, a to jak zostało wykazane powyżej nie będzie zgodne z przepisami k.p.c., będzie stanowić narzucenie sądu właściwego do rozpoznania sprawy i niewątpliwie będą uciążliwe dla konsumenta. Odnośnie natomiast argumentów uznających, że postanowienia warunków uczestnictwa nie mogą być traktowane „jako z gruntu nienegocjowalne”, albowiem Klient składając podpis pod umową winien w pierwszej kolejności zapoznać się z jej treścią, a jego podpis potwierdza akceptację tych warunków uznać należy, że stanowią one próbę nieskutecznej polemiki z treścią art. 384 k.c. określającego co jest wzorcem umowy. „Ecco Holiday” nie podaje ponadto w tym przypadku żadnych argumentów merytorycznych, ograniczając się do ogólnikowych stwierdzeń z którymi nie sposób polemizować. Odnośnie natomiast argumentu, że sam fakt umieszczenia kwestionowanego postanowienia na końcu tekstu, tuż ponad miejscem przeznaczonym na podpis, nie pozwala nie zauważyć konsumentowi zawartego tam postanowienia, co miałyby sugerować świadome i celowe wyrażenie zgody przez konsumenta na takie postanowienie Prezes Urzędu pozostawia to bez dodatkowego komentarza. Nie

sposób jest bowiem polemizować z argumentacją pozbawioną jakiegokolwiek merytorycznego uzasadnienia.

W związku z powyższym uznać należy, że działania „Ecco Holiday” nosiły znamiona bezprawności i godziły w zbiorowe interesy konsumentów.

Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono bowiem do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. W przypadku stosowania postanowień umownych o charakterze bezprawnym dochodzi do ograniczenia praw lub nałożenia nadmiernych obowiązków na konsumenta podpisującego umowę na sporządzonym przez przedsiębiorcę formularzu. W ten sposób następuje naruszenie interesów konsumentów.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy jednakże do czynienia z takim interesem gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy mają charakter powszechny.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszaniem praw nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej organizowanej przez biuro podróży „Ecco Holiday”. Ponadto każdy potencjalny konsument chcący skorzystać z usług turystycznych świadczonych przez „Ecco Holiday” był narażony na zawarcie umowy z wykorzystaniem wzorca zawierającego kwestionowane postanowienie. Z uwagi na powyższe działania „Ecco Holiday” uznać należało za naruszające zbiorowy interes konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów organ antymonopolowy orzekł jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Łodzi.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

Pan
Piotr Włodarczyk
radca prawny
Kancelaria Prawna

Włodarczyk & Partnerzy

ul. Noskowskiego 22

61 – 705 Poznań

pełnomocnik

Ecco Holiday Sp. z o. o.

ul. Wielka 18

61 – 775 Poznań