

PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI i KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W KATOWICACH

40-024 Katowice, ul. Powstańców 41a
Tel./Fax (0-32) 256-46-96, Tel./Fax (0-32) 255-26-47, Tel./Fax (0-32) 255-44-04
E-mail: katowice@uokik.gov.pl

Katowice, dn. 25.08.2003r.

RKT-61-s-53/03/AW

DECYZJA Nr RKT-35/2003

- I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- uznaje się** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez MEGA TRAVEL sp. z o.o., postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578), w ten sposób że:
1. Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 1 o brzmieniu -
„*W przypadkach koniecznych biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy i ceny.*” narusza art. 17 ustawy o usługach turystycznych.
 2. Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 2 w związku z punktem 9 zdanie 1 i 2
Punkt 8 zdanie 2 o brzmieniu -
„*W przypadkach zmiany ceny powyżej 10% Klient może zrezygnować z imprezy pod warunkiem powiadomienia Biura osobiście lub listem poleconym, nie później niż 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.*”
Punkt 9 zdania 1 i 2 o brzmieniu -
„*Klientowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:*
 - *zmiana istotnych warunków umowy – wzrost ceny powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy; rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po otrzymaniu z biura pisemnego powiadomienia; brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy;*” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

3. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 7 o brzmieniu -
„Biuro nie odpowiada za:
 - *zmiany w programie imprezy powstałe na skutek opóźnień przewozowych, spowodowanych niesprzyjającymi warunkami atmosferycznymi oraz innymi zakłóceniami pracy przewoźnika”* narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.
4. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 10 o brzmieniu -
„Biuro nie dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń, jeżeli w czasie trwania imprezy nastąpiła zmiana programu z przyczyn niezależnych od biura.” narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.
5. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 17 zdanie 1 o brzmieniu -
„Informacje dotyczące ubezpieczenia Klienta zawarte są w programie imprezy.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
6. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 18 o brzmieniu -
„W sprawach nieuregulowanych powyższymi warunkami stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.
7. Rozdział OWU *Informacje dodatkowe*, odnośnik 12 o brzmieniu -
„biuro ma prawo dokonania zmian w imprezie lub jej odwołania jeżeli uzna, że z powodu zaistniałych okoliczności nie jest w stanie wywiązać się z zawartej umowy. W takim przypadku biuro niezwłocznie poinformuje o nich Klientów – w terminie powyżej 14 dni przed rozpoczęciem imprezy listem poleconym, a w terminie późniejszym telefonem lub telegramem. Nie dotyczy to jednak dokonania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana hoteli bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itd. Po otrzymaniu informacji o istotnych zmianach uczestnik ma prawo w ciągu 7 dni zrezygnować z imprezy. Brak odpowiedzi uważa się za akceptację zmienionych warunków.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 w/w 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 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68)
 – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
umarza się postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęte z urzędu przeciwko MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach pod zarzutem podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 23 a przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez stosowanie we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w następującym zakresie:
 Rozdział OWU V *Rezygnacja z udziału w imprezie* - pkt 3 o brzmieniu -
„Jeżeli klient odstąpi od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce Klienta, Organizator ma prawo do pobierania opłaty

manipulacyjnej w wysokości 50 PLN od osoby.” - mógł naruszać art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.

jako bezprzedmiotowe.

- III. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach, polegające na podawaniu ceny w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych w walucie obcej, co narusza art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości) i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.
- IV. Na podstawie art. 23 d w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
stwierdza się że praktyka MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach, polegająca na nie informowaniu klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy o świadczenie usług turystycznych bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni **nie narusza** zbiorowych interesów konsumentów.
- V. Na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
określa się MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa w imprezach Organizowanych przez MEGA TRAVEL sp. z o.o. postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w umowach niewykonanych w dacie uprawomocnienia się decyzji, a także w nowych umowach zawieranych po tej dacie oraz na podawaniu w ramach informacji o ofercie przedstawianych na stronach internetowych w/w przedsiębiorcy cen imprez turystycznych w złotych polskich.

- VI. Na podstawie art. 100 e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktów I, III i V **rygor natychmiastowej wykonalności**.
- VII. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 i art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) 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 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: postanawia się zobowiązać MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 43 zł (słownie złotych: czterdzieści trzy).

Uzasadnienie

W dniu 15.04.2003r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), w związku z podjętymi przez Organ Antymonopolowy działaniami mającymi na celu zbadanie, czy organizatorzy turystyki w ramach świadczonych usług przestrzegają obowiązujących przepisów, postanowieniem zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania, czy działania MEGA TRAVEL Sp. z o.o. ul. Kochanowskiego 12 w Katowicach (zwanego dalej Biurem MEGA TRAVEL), naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisaney sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Biuro MEGA TRAVEL prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 362 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 06.04.2001r. (karta nr 17). Biuro MEGA TRAVEL świadczy usługi dla klientów z terenu całej Polski, sprzedaje swoją ofertę na niezmiennych warunkach za pośrednictwem agentów, którzy działają na terenie całego kraju (karta nr 5).

Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie, którego integralną częścią są Ogólne Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez MEGA TRAVEL sp. z o.o. (zwane dalej OWU; karta nr 33). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących ich część OWU (karty nr 21-30). Organ Antymonopolowy analizując OWU stwierdził, że niektóre z postanowień w nich zawartych mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578).

Umowy z klientami zawierane są w siedzibie przedsiębiorcy. Do dnia 01.07.2003r., jak wynika z informacji przedstawionych przez Biuro MEGA TRAVEL, Biuro to zawierało umowy na odległość przy wykorzystaniu internetu (karta nr 12) stosując te same OWU, które przedstawiane są klientowi w lokalu biura podróży (karta nr 6). Klient dokonywał wstępnej rezerwacji wypełniając formularz i przesyłając go na adres Biura MEGA TRAVEL. Biuro

MEGA TRAVEL dokonywało potwierdzenia rezerwacji, a następnie klient wpłacał należność na wskazane konto. Ponadto w czasie monitoringu stron internetowych Biura MEGA TRAVEL stwierdzono, iż Biuro przedstawiając swoją ofertę ceny imprez określa w walucie obcej (karty nr 34-40).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru MEGA TRAVEL postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w następującym zakresie:

1. Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 1o brzmieniu –

„W przypadkach koniecznych biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy i ceny.” Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ustawy o usługach turystycznych.

2. Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 2 w związku z punktem 9 zdanie 1 i 2

Punkt 8 zdanie 2o brzmieniu -

„W przypadkach zmiany ceny powyżej 10% Klient może zrezygnować z imprezy pod warunkiem powiadomienia Biura osobiście lub listem poleconym, nie później niż 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.”

Punkt 9 zdania 1 i 2 o brzmieniu -

„Klientowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:

- *zmiana istotnych warunków umowy – wzrost ceny powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy; rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po otrzymaniu z biura pisemnego powiadomienia; brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”*

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

3. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 7o brzmieniu -

„Biuro nie odpowiada za:

- *zmiany w programie imprezy powstałe na skutek opóźnień przewozowych, spowodowanych niesprzyjającymi warunkami atmosferycznymi oraz innymi zakłóceniami pracy przewoźnika”*

Stwierdzono możliwość naruszenia art. art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.

4. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 10 o brzmieniu -

„Biuro nie dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń, jeżeli w czasie trwania imprezy nastąpiła zmiana programu z przyczyn niezależnych od biura.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.

5. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 17 zdanie 1 o brzmieniu -

„Informacje dotyczące ubezpieczenia Klienta zawarte są w programie imprezy.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.

6. Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 18 o brzmieniu -

„W sprawach nieuregulowanych powyższymi warunkami stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

7. Rozdział OWU *Informacje dodatkowe, odnośnik 12* o brzmieniu -

„biuro ma prawo dokonania zmian w imprezie lub jej odwołania jeżeli uzna, że z powodu zaistniałych okoliczności nie jest w stanie wywiązać się z zawartej umowy. W takim przypadku biuro niezwłocznie poinformuje o nich Klientów – w terminie powyżej 14 dni przed rozpoczęciem imprezy listem poleconym, a w terminie

późniejszym telefonem lub telegramem. Nie dotyczy to jednak dokonania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana hoteli bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itd. Po otrzymaniu informacji o istotnych zmianach uczestnik ma prawo w ciągu 7 dni zrezygnować z imprezy. Brak odpowiedzi uważa się za akceptację zmienionych warunków.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

8. Rozdział OWU V *Rezygnacja z udziału w imprezie* - pkt 3 stanowi:

„Jeżeli klient odstąpi od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce Klienta, Organizator ma prawo do pobierania opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 PLN od osoby.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.

- II. podawanie cen, w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych, w walucie obcej, co może naruszać art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości).
- III. nie informowanie klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni, co może naruszać art. 9 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204).

Biuro MEGA TRAVEL w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w piśmie z dnia 01.07.2003r. (karta nr 11-12) nie uznało większości postawionych zarzutów dotyczących postanowień OWU. Poinformowało również, iż wprowadziło zmiany do OWU. Biuro MEGA TRAVEL nie uznało drugiego z postawionych zarzutów stwierdzając, że ustawodawca nie stawia przeszkód, by strony umowy ustaliły wysokości świadczenia pieniężnego według innego niż pieniądź polski miernika wartości, tj. aby ustaliły cenę w relacji do obcej waluty. Ustosunkowując się do trzeciego z postawionych zarzutów Biuro MEGA TRAVEL poinformowało, że nie prowadzi już sprzedaży imprez turystycznych przez internet (karta nr 12). Biuro MEGA TRAVEL zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 41), z możliwości tej jednak nie skorzystało

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23 a ust. 2 stanowi, że 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 których 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. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które

naruszyły przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, że byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale też niepotrzebnie ograniczało Organ Antymonopolowy w jego decyzjach w sprawach niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy wydając decyzję, o jakiej mowa w art. 23 c w/w ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Przesłankami zastosowania art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów w przedmiotowej sprawie jest wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie powyższe narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Warunki świadczenia usług turystycznych reguluje ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578). Wspomniana ustawa szczegółowo reguluje obowiązki organizatora imprez turystycznych w stosunku do klientów korzystających z jego oferty. Określa ona niezbędne informacje, które organizator turystyki ma obowiązek przedstawić konsumentowi przed podpisaniem umowy. Informacje podawane klientowi muszą być przedstawione w sposób jasny i zrozumiały. Ponadto w/w ustawa określa niezbędne elementy umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Określa obowiązki i prawa stron takiej umowy. Celem wprowadzenia do przedmiotowej ustawy szczegółowych zapisów nakładających na organizatorów imprez turystycznych określone obowiązki było zapewnienie klientowi należytej ochrony przed silniejszą stroną umowy, jaką jest organizator imprezy turystycznej. Świadczy o tym bezwzględnie wiążący charakter tych przepisów. Problematyce ochrony klienta poświęcony jest rozdział 3 ustawy o usługach turystycznych. Przeprowadzając analizę Ogólnych Warunków Uczestnictwa stosowanych przez Biuro MEGA TRAVEL Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

Jednym z istotnych postanowień umowy, co wynika z art. 14 ust. 2 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych, jest cena imprezy turystycznej. Art. 17 ust. 1 tej ustawy stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. Katalog okoliczności uzasadniających zmianę ceny nie może być zatem dowolnie rozszerzany przez organizatora turystyki. Art. 17 ust. 2 ustawy stanowi zaś, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Ustawodawca zatem nie tylko w sposób enumeratywny wskazał okoliczności uzasadniające ewentualny wzrost ceny imprezy ustalonej w umowie, ale i ustalił termin, w jakim zmiana ceny jest niedopuszczalna.

Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 1 (karta nr 33) stanowi:

„*W przypadkach koniecznych biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy i ceny.*”
W cytowanym punkcie OWU Biuro MEGA TRAVEL zastrzegło sobie prawo zmiany ceny w bliżej nie określonych koniecznych przypadkach. Użycie sformułowania „przypadki konieczne” stwarza w/w przedsiębiorcy możliwość podwyższania ceny każdorazowo, gdy Biuro MEGA TRAVEL uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Mimo, iż art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych wyraźnie stanowi, że w okresie 20 dni przed

datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Biuro MEGA TRAVEL nie określiło, żadnego terminu, którego przekroczenie pozbawiłoby go prawa do zmiany ceny. W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 1 narusza art. 17 w/w ustawy.

Zgodnie z 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 ustawy, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Istotne warunki umowy wymienione zostały w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, należą do nich m.in. miejsce pobytu lub trasa wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej. Do warunków tych zalicza się również program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, rodzaj, charakter i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej. Jednym z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych jest także cena.

Dodać należy, iż cena imprezy turystycznej ustalona w umowie zawieranej przez biuro podróży z klientem poza wyjątkami przewidzianymi w art. 17 ust. 1 ustawy (wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursu walut) nie może być podwyższona. W świetle art. 14 ust. 5 w/w ustawy zmiana każdego z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym każda zmiana ceny imprezy, uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy.

Jak to już wskazano powyżej w myśl 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 powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawa o usługach turystycznych nakłada na klienta obowiązek niezwłocznego poinformowania organizatora imprezy turystycznej o swoim stanowisku odnośnie zmiany warunków umowy. Przyjęcie rozwiązania, w świetle którego konieczne jest złożenie stosownego oświadczenia przez klienta pozwala na uniknięcie sytuacji, w której organizator stwierdziwszy brak reakcji klienta na zmianę warunków umowy uzna, że zaakceptował on nowe warunki, gdy tymczasem przyczyną braku odpowiedzi klienta może być fakt, iż powiadomienie o zmianie warunków umowy nie dotarło do niego. W świetle powyższego brak jest podstaw do przyjęcia rozwiązania, iż nie zgłoszenie rezygnacji przez klienta oznacza akceptację nowych warunków umowy.

Rozdział OWU *Zawarcie umowy* punkt 8 zdanie 2 w związku z punktem 9 zdanie 1 i 2 (karta nr 33)

Punkt 8 zdanie 2 stanowi:

„W przypadkach zmiany ceny powyżej 10% Klient może zrezygnować z imprezy pod warunkiem powiadomienia Biura osobiście lub listem poleconym, nie później niż 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.”

Punkt 9 zdania 1 i 2 stanowi:

„Klientowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:

- *zmiana istotnych warunków umowy – wzrost ceny powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy; rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po otrzymaniu z biura pisemnego powiadomienia; brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”*

Z brzmienia przytoczonych postanowień OWU wynika, iż istotnymi warunkami umowy, których zmiana uprawnia klienta do odstąpienia od umowy za zwrotem pełnej wpłaty są: wzrost ceny powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy. Należy zatem zauważyć, iż art. 14 ust. 2 ustawy określa elementy konieczne, jakie powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych. Cena, termin i trasa wycieczki to tylko niektóre z istotnych postanowień umowy, których zmiana uprawnia klienta do uzyskania zwrotu wszystkich wniesionych przez niego świadczeń. Mając na uwadze powyższe cytowane zapisy OWU istotnie ograniczają prawo klienta do odstąpienia od umowy za zwrotem pełnej wpłaty, zapisane w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Punkt 9 rozdział OWU *Zawarcie umowy* przyznaje klientowi prawo rezygnacji z imprezy w przypadku podwyższenia jej ceny, jednakże pod warunkiem, iż cena imprezy wzrośnie o więcej niż 10%. Jeżeli cena wzrośnie o mniej niż 10% klient Biura MEGA TRAVEL nie może odstąpić od umowy bez poniesienia kosztów rezygnacji. Jak to podnoszono powyżej, zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych klient ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy. Jednym z takich warunków jest cena imprezy. Należy podkreślić, że przedmiotowa ustawa nie określa żadnego procentowego progu wzrostu ceny, którego przekroczenie miałoby warunkować skorzystanie przez klienta z w/w prawa. Klient w każdym przypadku zmiany ceny może przyjąć proponowaną podwyżkę albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Brak więc jakichkolwiek podstaw do tego, by prawo klienta do odstąpienia od umowy w razie wzrostu ceny imprezy uzależniać od wysokości podwyżki.

We wskazanych powyżej postanowieniach OWU Biuro MEGA TRAVEL przyjęło domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na pisemne zawiadomienie wystosowane przez Biuro o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. Art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż przytoczone powyżej postanowienia OWU naruszają art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Przepis ustawy dokładnie wskazuje, w jakich okolicznościach organizator imprezy jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy. Katalog przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora umowy o świadczenie usług turystycznych zawarty w art. 11a ust. 1 w/w ustawy nie może być dowolnie rozszerzany.

Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 7 (karta nr 33) stanowi:

„*Biuro nie odpowiada za:*

- *zmiany w programie imprezy powstałe na skutek opóźnień przewozowych, spowodowanych niesprzyjającymi warunkami atmosferycznymi oraz innymi zakłóceniami pracy przewoźnika”*

W świetle powyższego zapisu OWU Biuro MEGA TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w programie imprezy spowodowane niesprzyjającymi warunkami

atmosferycznymi i innymi zakłóceniami w pracy przewoźnika co oznacza, że jakiegokolwiek zakłócenie w pracy przewoźnika zwolni Biuro MEGA TRAVEL z odpowiedzialności. Biuro nie wyjaśnia bowiem czym lub przez kogo zakłócenia te mogą być spowodowane. Zgodnie z art. 11a ust. 1 pkt 2 ustawy Biuro MEGA TRAVEL może zwolnić się z odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie (przewoźnika), jednakże pod warunkiem, że tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Art. 11b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. Brak sprecyzowania, o jakie zakłócenia (czym spowodowane) w pracy przewoźnika chodzi zwalnia Biuro MEGA TRAVEL z odpowiedzialności za każde zakłócenia pracy przewoźnika, co wykracza poza granice zwolnienia z odpowiedzialności ustalone w art. 11 a ust. 1 ustawy i jest równoznaczne z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

Zgodnie z cytowanym już w uzasadnieniu niniejszej decyzji art. 11a ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług turystycznych przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Z przytoczonego przepisu wynika, że organizator imprezy może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zawartej z klientem tylko w razie spełnienia określonych w nim przesłanek.

Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 10 (karta nr 33) stanowi:

„Biuro nie dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń, jeżeli w czasie trwania imprezy nastąpiła zmiana programu z przyczyn niezależnych od biura.”

Brzmienie punktu 10 wskazuje, iż Biuro MEGA TRAVEL nie dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń w każdym przypadku zmiany programu z przyczyn niezależnych od Biura. W świetle powyższego postanowienia OWU Biuro MEGA TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w programie imprezy, a więc za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli wynikło ono z przyczyn od niego niezależnych. Przyczyny niezależne od Biura nie zostały w żaden sposób zdefiniowane. Daje to Biuru MEGA TRAVEL dowolność w określaniu okoliczności zwalniających je z odpowiedzialności. Jak wskazano powyżej art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych dopuszcza zwolnienie organizatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w ściśle określonych sytuacjach. Art. 11b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. Tymczasem cytowane postanowienie OWU zwalnia Biuro MEGA TRAVEL z odpowiedzialności za zmianę programu imprezy spowodowaną bliżej nieokreślonymi przyczynami.

Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 10 w przytoczonym powyżej brzmieniu daje zatem Biuru MEGA TRAVEL możliwość zwolnienia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w szerszym zakresie od tego, który dopuszcza art. 11a ustawy, co równoznaczne jest z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

Art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych wprost stanowi, iż umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela. A zatem umowa zawarta przez organizatora imprezy z konsumentem powinna zawierać podstawowe informacje dotyczące ubezpieczenia, nie tylko rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów, ale i nazwę oraz adres ubezpieczyciela.

Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 17 zdanie 1 (karta nr 33) stanowi:

„Informacje dotyczące ubezpieczenia Klienta zawarte są w programie imprezy.”

Art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych wprost stanowi, iż umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela. Biuro MEGA TRAVEL w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania (karta nr 11) stwierdziło, że wartość sumy ubezpieczenia w zależności od imprezy jest zróżnicowana, co sprawia, że nie jest możliwe zawarcie informacji odnośnie ubezpieczenia w OWU. Biuro MEGA TRAVEL wskazało przy tym, iż w/w informacje mogą być zawarte w katalogu. Analiza katalogu obejmującego ofertę Biura MEGA TRAVEL *MEGA Podróże 2003/2004* (karty nr 41-53) wykazała, iż znajdują się w nim jedynie informacje, iż uczestnicy imprez objęci zostaną ubezpieczeniem KL i NNW. Brak w nim zatem informacji o zakresie ubezpieczenia oraz nazwie i adresie ubezpieczyciela. Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 17 zdanie 1 narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy. W przypadku umów zawieranych przez organizatora imprezy turystycznej z klientem są one zawarte w kodeksie cywilnym i w ustawie o usługach turystycznych. Zamieszczenie w OWU odniesienia do Kodeksu cywilnego i ustawy o usługach turystycznych jest niezwykle istotne dla klienta, który w ten sposób zyskuje informacje, jakie akty prawne regulują jego prawa i obowiązki w sprawach nieuregulowanych w OWU. Za umieszczeniem w OWU informacji o ustawie o usługach turystycznych przemawia również fakt, że zgodnie z art. 19 ust. 1 tej ustawy postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy są nieważne, a w miejsce postanowień mniej korzystnych dla klienta obowiązują przepisy ustawy.

Rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 18 (karta nr 33) stanowi:

„W sprawach nieuregulowanych powyższymi warunkami stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.”

W OWU Biura MEGA TRAVEL znalazło się więc odesłanie w sprawach nieuregulowanych do przepisów Kodeksu cywilnego, ale brak jest informacji, iż oprócz Kodeksu Cywilnego do umów o świadczenie usług turystycznych zawieranych przez w/w przedsiębiorcę mają zastosowanie przepisy ustawy o usługach turystycznych, która jest podstawowym aktem prawnym regulującym prawa i obowiązki stron takiej umowy. Brak informacji w OWU Biura MEGA TRAVEL o istnieniu ustawy o usługach turystycznych, może powodować niedoinformowanie konsumentów w zakresie korzystania z przyznaných im uprawnień.

W świetle powyższego uzasadnione jest twierdzenie, iż rozdział OWU *Realizacja umowy, reklamacje* punkt 18 narusza art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z przytaczanym już w uzasadnieniu niniejszej decyzji 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 ustawy, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Istotne warunki umowy wymienione zostały w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, należą do nich m.in. miejsce pobytu lub trasa wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej. Do warunków tych zalicza się również program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej. Jednym z istotnych warunków umowy o świadczenie usług

turystycznych jest także cena. W świetle art. 14 ust. 5 w/w ustawy zmiana każdego z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy.

W myśl 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 powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawa o usługach turystycznych nakłada na klienta obowiązek niezwłocznego poinformowania organizatora imprezy turystycznej o swoim stanowisku odnośnie zmiany warunków umowy. Jak to już podnoszono w uzasadnieniu niniejszej decyzji, przyjęcie rozwiązania, w świetle którego konieczne jest złożenie stosownego oświadczenia przez klienta pozwala na uniknięcie sytuacji, w której organizator stwierdziwszy brak reakcji klienta na zmianę warunków umowy uzna, że zaakceptował on nowe warunki, gdy tymczasem przyczyną braku odpowiedzi klienta może być fakt, iż powiadomienie o zmianie warunków umowy nie dotarło do niego. W świetle powyższego brak jest podstaw do przyjęcia rozwiązania, iż nie zgłoszenie rezygnacji przez klienta oznacza akceptację nowych warunków umowy.

Rozdział OWU *Informacje dodatkowe*, odnośnik 12 (karta nr 33) stanowi:

„biuro ma prawo dokonania zmian w imprezie lub jej odwołania jeżeli uzna, że z powodu zaistniałych okoliczności nie jest w stanie wywiązać się z zawartej umowy. W takim przypadku biuro niezwłocznie informuje o nich Klientów – w terminie powyżej 14 dni przed rozpoczęciem imprezy listem poleconym, a w terminie późniejszym telefonem lub telegramem. Nie dotyczy to jednak dokonania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana hoteli bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itd. Po otrzymaniu informacji o istotnych zmianach uczestnik ma prawo w ciągu 7 dni zrezygnować z imprezy. Brak odpowiedzi uważa się za akceptację zmienionych warunków.”

W cytowanym punkcie OWU Biuro MEGA TRAVEL przyznaje sobie prawo do zmian w imprezie, jeżeli z powodu zaistniałych okoliczności nie jest w stanie wywiązać się z zawartej umowy. W takim przypadku Biuro MEGA TRAVEL ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tych zmianach klienta. Obowiązek poinformowania klienta nie dotyczy jednak zmian uznanych przez MEGA TRAVEL za mało istotne. Przykładami takich zmian wskazanych w postanowieniu OWU są: zmiana hoteli bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości oraz zmiana kolejności świadczeń. Jak wskazano powyżej określenie położenia, rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej to istotne elementy umowy. Biuro MEGA TRAVEL nie ma podstaw, by zmiany co do tych postanowień umowy oceniać jako „obiektywnie mało istotne”. Oznacza to, iż w każdym przypadku zmiany tych warunków umowy organizator ma obowiązek zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy powiadomić o nich klienta. Przytoczony powyżej zapis OWU ogranicza zatem prawo klienta do odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej zapisane w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

We wskazanym powyżej postanowieniu OWU Biuro MEGA TRAVEL przyjęło domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na zawiadomienie wystosowane przez Biuro o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. Art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z udziału w imprezie.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż przytoczony powyżej zapis OWU narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

W myśl art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i zarazem naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wykazano powyżej Biuro MEGA TRAVEL naruszyło art. 17, art. 14 ust. 5, art. 11b, art. 14 ust. 2 pkt 7 art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych i stosowało wzorzec umowny niedostosowany do wynikających z niej wymogów, łamiąc w/w przepisy naruszało zarazem określone w ustawie o usługach turystycznych prawa konsumenta. Zauważyć również należy, iż organizator imprezy turystycznej działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego, zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Biuro MEGA TRAVEL nie powinno zatem formułować umowy łączącej je z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez Biuro MEGA TRAVEL do OWU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych jest zatem równoznaczne z naruszeniem przepisów prawa materialnego, stąd działanie tego przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania Biura MEGA TRAVEL za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia, iż przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż jego bezprawne działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów znaczy dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działanie przedsiębiorcy - polegające na stosowaniu we wzorcu umownym zapisów naruszających regulacje ustawy o usługach turystycznych - godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem korzystać z pełni praw przyznanych im w tej ustawie. Do stwierdzenia stosowania przedmiotowej praktyki niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów, dotyczy tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować. Są to zarówno konsumenci, z którymi zawarto umowy, jak i potencjalni klienci Biura MEGA TRAVEL. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dla odpowiedniej ochrony konsumentów.

Spełniona została zatem druga przesłanka konieczna do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

Organ Antymonopolowy wszczynając niniejsze postępowanie zarzucił Biuru MEGA TRAVEL stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w OWU postanowienia o brzmieniu -

„Jeżeli klient odstąpi od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki uczestnictwa w imprezie w miejsce Klienta, Organizator ma prawo do pobierania opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 PLN od osoby.” co mogło naruszać art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.

Ponowna analiza OWU Biura MEGA TRAVEL dokonana w toku postępowania wykazała, że OWU w/w przedsiębiorcy nie zawierają cytowanego powyżej postanowienia, a więc omawiany zarzut został oparty na błędnych ustaleniach faktycznych.

Zgodnie z art. 105 §1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.

Przytoczony powyżej zarzut stosowania przez Biuro MEGA TRAVEL praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dotyczy zapisu, który nie znajduje się w OWU stosowanych przez Biuro MEGA TRAVEL. Tym samym nie znajduje on uzasadnienia w okolicznościach faktycznych sprawy. Należy więc uznać, iż prowadzenie postępowania przeciwko Biuru MEGA TRAVEL pod tym zarzutem jest bezprzedmiotowe. Spełniona została zatem przesłanka umorzenia postępowania określona w art. 105 §1 k.p.a.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Przedmiotem kolejnego z zarzutów postawionych Biuru MEGA TRAVEL jest stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podawaniu ceny imprez turystycznych w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych w walucie obcej, co może naruszać art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 K.c.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- kwestionowane działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne,
- powyższe działanie musi naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest zobowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia. W myśl art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 12 ust. 1 a informacja o cenie nie może wprowadzać klienta w błąd, powinna być określona w sposób dokładny i zrozumiały. Zgodnie zaś z art. 358 §1 K.c., z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie, zobowiązania pieniężne na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej mogą być wyrażone tylko w pieniądzu polskim (zasada walutowości). Kodeks cywilny stanowi więc wprost, iż cena towaru lub usługi winna być podana w złotych polskich. Zasada walutowości wyrażona w Kodeksie cywilnym dotyczy zobowiązań pieniężnych bez różnicowania ich źródeł, w szczególności wchodzi tu w grę czynności prawne. Analizując kwestię podawania cen imprez turystycznych wskazać również należy na art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który mówi, iż w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena imprezy ustalona w umowie nie może być podwyższona.

W toku postępowania ustalono, że prezentowane na stronach internetowych Biura MEGA TRAVEL oferty imprez turystycznych zawierają informacje o cenie podawane w walucie obcej.

Jak wskazano powyżej zgodnie z art. 12 ustawy o usługach turystycznych cena imprezy turystycznej wskazywana przez organizatora w broszurach, folderach i katalogach winna być podawana w sposób dokładny i zrozumiały. Klient zapoznając się z propozycjami organizatora turystyki przedstawianymi czy to w formie pisemnej czy to w formie elektronicznej na stronach internetowych biura podróży, porównując oferty i wybierając spośród nich tą najbardziej interesującą bierze pod uwagę różne kryteria. Niewątpliwie jednym z najistotniejszych kryteriów decydujących o wyborze biura podróży, z którego usług klient skorzysta jest cena imprezy turystycznej, dlatego też art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych obliguje organizatorów turystyki, by w materiałach zawierających propozycje imprez w sposób dokładny i zrozumiały wskazywali cenę każdej imprezy. Biorąc po uwagę wahania kursowe, podanie ceny w walucie obcej niewątpliwie nie jest dokładnym sposobem jej ustalenia i może wprowadzać klienta w błąd co do jej rzeczywistej wysokości. Niesie ze sobą również ten skutek, że cena tej samej imprezy dla różnych klientów będzie się zmieniać w zależności od terminu wpłaty należności przez danego klienta i obowiązującego w tym dniu kursu danej waluty obcej. W świetle art. 358 §1 K.c. Biuro MEGA TRAVEL ma obowiązek określania cen w oferowanych przez siebie imprez turystycznych w złotych polskich. Monitoring stron internetowych Biura GRYF dowodzi jednak, że Biuro nie realizuje tego obowiązku (karty nr 34-40). W tym miejscu należy również przytoczyć art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który mówi, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Przy podawaniu cen w walucie obcej może dojść do naruszenia w/w przepisu. Jeżeli bowiem klient zapłaci za imprezę turystyczną w terminie krótszym niż 20 dni przed datą wyjazdu i w tym czasie podwyższony zostanie kurs waluty, tym samym wzrośnie i cena.

Podawanie cen imprez turystycznych w walucie obcej należy więc uznać za bezprawne działanie Biura MEGA TRAVEL prowadzące do naruszenia art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 § 1 K.c. Spełniona zatem została pierwsza z przesłanek wymienionych w art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką, której spełnienie jest konieczne dla stwierdzenia, iż przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż jego bezprawne działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów. W sprawie naruszenia przez Biuro MEGA TRAVEL zbiorowego interesu konsumentów Organ Antymonopolowy wypowiedział się już w uzasadnieniu punktu I sentencji niniejszej decyzji. Przedstawiony tam wywód dotyczący pojęcia zbiorowego interesu konsumentów pozostaje aktualny również w odniesieniu do oceny działań Biura MEGA TRAVEL zakwestionowanych w ramach drugiego z zarzutów postawionych temu przedsiębiorcy.

Zdaniem Organu Antymonopolowego działanie Biura MEGA TRAVEL polegające na podawaniu cen imprez turystycznych w ramach informacji o ofercie przedstawianej na stronach internetowych Biura w walucie obcej godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem na etapie zaznajamiania się za pośrednictwem internetu z propozycjami w/w przedsiębiorcy korzystać w pełni z prawa do kompleksowej informacji o imprezach organizowanych przez Biuro MEGA TRAVEL przyznanego im w ustawie o usługach turystycznych. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów – użytkowników internetu, których nie da się zidentyfikować. Są to potencjalni klienci Biura MEGA TRAVEL. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dla odpowiedniej ochrony konsumentów.

Spełniona została zatem druga przesłanka konieczna do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie III sentencji.

Organ Antymonopolowy wszczynając niniejsze postępowanie zarzucił Biuru MEGA TRAVEL stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nie informowaniu klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni, stwierdzając, iż może to naruszać art. 9 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204).

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zatem dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i zarazem naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, iż Biuro MEGA TRAVEL zawierało z klientami umowy nie tylko w siedzibie przedsiębiorcy, ale i na odległość przy zastosowaniu technik komunikowania się na odległość (internet). Zawierając umowy w ten sposób stosowało te same OWU, które przedstawiane są klientowi w lokalu biura podróży.

Art. 11 ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Do przepisów tych należy ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204). Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej ustawy umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalogu, telefonu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej, telefaksu, są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż umowy zawarte przez Biuro MEGA TRAVEL przy wykorzystaniu internetu są umowami na odległość.

Art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) stanowi, iż konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni liczonym od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia (art. 10 w/w ustawy).

Art. 9 w/w ustawy nakłada na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania konsumenta, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni (pkt 6). W tym miejscu powołać należy art. 16 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), który mówi, iż przepisów art. 9, art. 10 i art. 12 ust. 1 tej ustawy nie stosuje się do świadczenia w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii. Przyjąć należy, iż świadczenie w/w usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii mieści się w pojęciu usług turystycznych, a zatem umowy o świadczenie usług turystycznych zostały wyłączone spod reżimu ochronnego art. 10 w/w ustawy.

Zgodnie z art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli nie zachodzą okoliczności określone w art. 23 a, Organ Antymonopolowy wydaje decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

Jakkolwiek Biuro MEGA TRAVEL zawierając umowy na odległość nie informowało swoich klientów o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia umowy, to zachowania tego w świetle art. 16 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie można uznać za bezprawne.

Ponieważ w związku z omawianym zarzutem nie została spełniona przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy należało orzec jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu zaniechania jej stosowania. Biuro MEGA TRAVEL w toku przedmiotowego postępowania poinformowało, że częściowo, w zakresie w jakim uznało zarzuty, wprowadziło zmiany do OWU mające na celu dostosowanie OWU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych. W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro MEGA TRAVEL powinno nie tylko wprowadzić zmiany do OWU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i stosować zmienione OWU przy zawieraniu nowych umów ale także odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W celu usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów będących efektem praktyki stwierdzonej w punkcie III sentencji niniejszej decyzji Biuro MEGA TRAVEL powinno wprowadzić zmiany na swojej stronie internetowej i podawać informacje o cenie każdej imprezy, która zostanie zaprezentowana klientom na stronie internetowej, w złotych polskich.

Stąd należało orzec jak w punkcie V sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 100 e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy ważny interes konsumentów – uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Biuro MEGA TRAVEL wymaga, by OWU stosowane przez tego przedsiębiorcę zawierające postanowienia naruszające przepisy ustawy o usługach turystycznych zostały jak najszybciej zmienione i dostosowane do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych. W tym miejscu wskazać należy, iż przedsiębiorca w toku przedmiotowego postępowania poinformował Organ Antymonopolowy o wprowadzeniu pewnych zmian (w zakresie w jakim uznał zarzuty) do OWU. Działania Biura MEGA TRAVEL podjęte po wszczęciu postępowania mające na celu wyeliminowanie naruszeń przepisów ustawy o usługach turystycznych, w świetle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie stanowią jednak przeszkody dla wydania przedmiotowej decyzji, czy też dla nadania jej rygoru natychmiastowej wykonalności, ponieważ zaistniały łącznie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zadaniem Organu Antymonopolowego jest ochrona zbiorowego interesu konsumentów, którą realizuje wydając na podstawie art. 23 c ustawy stosowne decyzje. Obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji. Wydana decyzja jest bowiem gwarancją dla konsumentów, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami.

W okolicznościach niniejszej sprawy dla ochrony zbiorowego interesu konsumentów

niezwykle istotne jest szybkie wyeliminowanie z obrotu OWU zawierających zakwestionowane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia oraz zapewnienie konsumentom, którzy przy wyborze spośród ofert organizatorów imprez turystycznych korzystają z internetu, pełnej, obejmującej cenę w złotych polskich, informacji o imprezach organizowanych przez Biuro MEGA TRAVEL, gdyż pozwoli to na objęcie ochroną większej liczby konsumentów, w szczególności również tych którzy zawarli już umowy, a umowy te nie zostały jeszcze wykonane, i na ograniczenie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Mając powyższe na uwadze Biuro MEGA TRAVEL niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do OWU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych oraz w ramach informacji o organizowanych przez siebie imprezach turystycznych dostępnej w internecie podać ceny każdej z proponowanych imprez w złotych polskich. Stąd należało orzec jak w punkcie VI sentencji decyzji.

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 postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Biuro MEGA TRAVEL praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I i III sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 43 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro MEGA TRAVEL kosztami postępowania w wysokości 43 zł (słownie złotych: czterdzieści trzy).

Stąd należało orzec jak w punkcie VII sentencji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie zawarte w punkcie VII niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 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 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 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

