

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-50/03/AW

DECYZJA Nr RKT- 34/2003

- 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 Przedsiębiorstwa Wielobranżowego GRYF Sp. z o.o., ul. 3 Maja 23 a, w Katowicach, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, 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 III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 2 o brzmieniu -
„Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń Organizator zobowiązany jest powiadomić Klienta o tej zmianie. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Klient w terminie 7 dni na piśmie nie sprzeciwi się zmianie, Organizator uzna, że Klient wyraził na nią zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pisemnego sprzeciwu.”
narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
 2. Rozdział III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 3 o brzmieniu -
„Organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost cen uzasadniają w szczególności drastyczne zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.” narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.
 3. Rozdział III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 4 o brzmieniu -
„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy pozwala Klientowi odstąpić od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie Organizatora nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku nie zachowania powyższych terminów lub wówczas, gdy wzrost nie

przekroczył 15% Klient zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, a gdy tego nie dopełnił stosuje się odpowiednie postanowienia pkt. II ppkt. 4.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

4. Rozdział IV OWU *Odwołanie imprezy* o brzmieniu –
 1. *Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przez jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie jego lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.*
 2. *Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.*
 3. *Odwołanie imprezy zobowiązuje Organizatora do przedstawienia Klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych przez Klienta kwot.*
 4. *W oparciu o postanowienia pkt. IV ppkt 1, 2, 3, Klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, a jedynie do zwrotu wpłaconej kwoty” narusza z art. 14 ust. 6 i 7 ustawy o usługach turystycznych.*
5. Rozdział V OWU *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.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.
6. Rozdział VI OWU *Ubezpieczenie* – pkt 1 o brzmieniu -
„Organizator zapewnia Klientowi ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków firmy ubezpieczeniowej AIG (ogólne warunki umowy ubezpieczenia udostępnione będą na życzenie Klienta.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
7. Rozdział VIII OWU *Zakres odpowiedzialności Organizatora* pkt 2 o brzmieniu -
„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było to skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Organizatorem.” narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. 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 Przedsiębiorstwa Wielobranżowego GRYF Sp. z o.o., ul. 3 Maja 23 a, 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.

- III. 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 Przedsiębiorstwa Wielobranżowego GRYF Sp. z o.o., ul. 3 Maja 23 a, 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.

IV. 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 Przedsiębiorstwu Wielobranżowemu GRYF Sp. z o.o., ul. 3 Maja 23 a, 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 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.

V. 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, II i IV **rygor natychmiastowej wykonalności**.

VI. 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 Przedsiębiorstwo Wielobranżowe GRYF Sp. z o.o., ul. 3 Maja 23 a, w Katowicach, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 36 zł (słownie złotych: trzydzieści sześć).

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 Przedsiębiorstwa Wielobranżowego GRYF Sp. z o.o., ul. Słowackiego 51 (obecnie, po zmianie siedziby - ul. 3-go Maja 23 a) w Katowicach (zwanego dalej Biurem GRYF), naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Biuro GRYF prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 220 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 29.02.2000r. (karta nr 13). Biuro świadczy usługi dla klientów z terenu całej Polski, jako touroperator sprzedaje swoją ofertę na niezmiennych warunkach za pośrednictwem biur podróży – agentów, którzy działają na terenie całego kraju. Baza agentów liczy ok. (...) biur turystycznych (karta nr 5). Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej, którego integralną częścią są Ogólne Warunki Uczestnictwa (zwane dalej OWU; karty nr 8-11, 27-28, 31, 33, 35, 37, 39). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących ich część OWU (karty nr 6-7). Klient podpisując umowę otrzymuje również voucher (karty nr 24, 30, 34, 36).

Umowy z klientami zawierane są w siedzibie przedsiębiorcy, a także na odległość przy wykorzystaniu internetu, poczty i faxu (karta nr 16). Klient zainteresowany ofertą Biura GRYF otrzymuje uzupełnioną umowę wraz z warunkami uczestnictwa na wskazany adres mailowy, uzupełnia brakujące dane, podpisuje w stosownym miejscu i odsyła do Biura GRYF faxem lub pocztą. Biuro GRYF po otrzymaniu umowy podpisuje ją i odsyła do klienta. Klient w ciągu 3 dni od momentu zgłoszenia rezerwacji dokonuje wpłaty zaliczki na konto Biura GRYF, a następnie na 30 dni przed wyjazdem uzupełnia pozostałą część ceny. Po wpłacie całości klient na adres domowy otrzymuje przesyłką poleconą niezbędne dokumenty podróży (polisa ubezpieczeniowa, voucher, mapka, dodatkowe foldery), a w przypadku dodatkowych zapytań może kontaktować się z Biurem GRYF za pomocą poczty elektronicznej, komunikatora internetowego „gadu gadu”, czy też telefonicznie. Ponadto w czasie monitoringu stron internetowych Biura GRYF stwierdzono, iż Biuro przedstawiając swoją ofertę ceny imprez określa w walucie obcej (karty nr 68-77). 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).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Organu Antymonopolowego w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru GRYF 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 III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 2 o brzmieniu -
„Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń Organizator zobowiązany jest powiadomić Klienta o tej zmianie. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Klient w terminie

7 dni na piśmie nie sprzeciwi się zmianie, Organizator uzna, że Klient wyraził na nią zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pisemnego sprzeciwu.”

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

2. Rozdział III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 3 o brzmieniu -*
„Organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost cen uzasadniają w szczególności drastyczne zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

3. Rozdział III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 4 o brzmieniu -*
„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy pozwala Klientowi odstąpić od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie Organizatora nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku nie zachowania powyższych terminów lub wówczas, gdy wzrost nie przekroczył 15% Klient zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, a gdy tego nie dopełnił stosuje się odpowiednie postanowienia pkt. II ppkt. 4.”

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

4. Rozdział IV OWU *Odwołanie imprezy o brzmieniu -*
1. Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przez jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie jego lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.
2. Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.
3. Odwołanie imprezy zobowiązuje Organizatora do przedstawienia Klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych przez Klienta kwot.
4. W oparciu o postanowienia pkt. IV ppkt. 1, 2, 3, Klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, a jedynie do zwrotu wpłaconej kwoty.”

Stwierdzono możliwość naruszenia z art. 14 ust. 6 i 7 ustawy o usługach turystycznych.

5. Rozdział V OWU *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.”

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

6. Rozdział VI OWU *Ubezpieczenie – pkt 1 o brzmieniu -*
„Organizator zapewnia Klientowi ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków firmy ubezpieczeniowej AIG (ogólne warunki umowy ubezpieczenia udostępnione będą na życzenie Klienta.”

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

7. Rozdział VIII OWU *Zakres odpowiedzialności Organizatora pkt 2 o brzmieniu -*
„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było to skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Organizatorem.”

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

- II. podawaniu ceny 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 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, 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 GRYF w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w piśmie z dnia 22.06.2003r. (karta nr 18-19) poinformowało, że wprowadziło zmiany do OWU mające na celu dostosowanie OWU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy (karty nr 21, 66-67) informując także, że zostały one wprowadzone w życie z dniem 20.06.2003r. Biuro GRYF 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 64). Z możliwości tej skorzystało w dniu 18.07.2003r. (karta nr 65).

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 i 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 GRYF Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

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 z zastrzeżeniem art. 17, 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 III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 2 stanowi:

„Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń Organizator zobowiązany jest powiadomić Klienta o tej zmianie. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa do zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Klient w terminie 7 dni na piśmie nie sprzeciwi się zmianie, Organizator uzna, że Klient wyraził na nią zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pisemnego sprzeciwu.”

We wskazanym powyżej punkcie OWU Biuro GRYF przyjęło domniemanie, iż brak pisemnego sprzeciwu klienta w określonym terminie, w razie powiadomienia go o zmianach warunków umowy, równoznaczny jest z zaakceptowaniem przez niego zaistniałych zmian. Jak wykazano powyżej 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. Powołany przepis nie wymaga przy tym, by klient składał stosowne oświadczenie na piśmie. Biuro GRYF zastrzegło, że odstąpienie od umowy może nastąpić w terminie 7 dni, zaznaczając że liczy się data dotarcia sprzeciwu. Termin ten obejmuje zatem okres, w jakim Poczta Polska realizuje doręczenie przesyłki pocztowej. Podkreślić należy, iż klient nie jest odpowiedzialny za terminy, w jakich Poczta Polska dokonuje doręczeń przesyłek. W rzeczywistości termin wyznaczony przez Biuro GRYF klientowi na odstąpienie od umowy nie wynosi 7 dni, co więcej klient wysyłając pisemne odstąpienie od umowy nie ma pewności, czy zmieści się w terminie ustalonym przez Biuro GRYF i tym samym, czy jego odstąpienie od umowy będzie skuteczne.

Punkt 2 rozdziału III OWU narusza zatem art. 14 ust. 5 w/w ustawy.

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 III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 3 stanowi:

„Organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny imprezy z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost cen uzasadniają w szczególności drastyczne zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.”

W cytowanym punkcie OWU Biuro GRYF zastrzegło sobie prawo zmiany ceny imprezy w szczególności w razie drastycznych zmian kursów walut i cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Z przytoczonego powyżej przepisu art. 17 ust. 1 wynika, iż spośród przyczyn wymienionych wprost przez Biuro GRYF jedynie wzrost kursu walut może uzasadniać podwyższenie ceny ustalonej w umowie. Użycie sformułowań „w szczególności” i „ceny mające wpływ na przyjętą kalkulację imprezy” stwarza w/w przedsiębiorcy możliwość podwyższania ceny w każdym przypadku, gdy Biuro GRYF uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż punkt 3 rozdziału III OWU narusza art. 17 ust. 1 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. Cena imprezy turystycznej jest istotnym elementem umowy zawieranej przez biuro podróży z klientem. Poza wyjątkami przewidzianymi w art. 17 ust. 1 ustawy cena nie może być podwyższona. Zmiana ceny w każdym przypadku, w świetle art. 14 ust. 5 w/w ustawy uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy.

Rozdział III OWU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 4 o brzmieniu -

„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy pozwala Klientowi odstąpić od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie Organizatora nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż na 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku nie zachowania powyższych terminów lub wówczas, gdy wzrost nie przekroczył 15% klient zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w terminie 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, a gdy tego nie dopełnił stosuje się odpowiednie postanowienia pkt. II ppkt. 4.”

Punkt 4 rozdziału III OWU przyznaje klientowi prawo rezygnacji z imprezy w przypadku podwyższenia jej ceny, jednakże pod warunkiem, iż cena imprezy wzrośnie o więcej niż 15%. Jeżeli cena wzrośnie o mniej niż 15% klient Biura GRYF nie może odstąpić od umowy bez poniesienia kosztów rezygnacji. Klient w takiej sytuacji ma obowiązek uiszczyć stosowną dopłatę w określonym terminie, jeśli tego nie uczyni, zgodnie z punktem 4 rozdziału II OWU, jego umowa zostanie rozwiązana. 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. A zatem

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.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż punkt 4 rozdziału III OWU narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych jeżeli klient odstępuje od umowy w razie zmiany przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy z przyczyn od niego niezależnych istotnych warunków umowy z klientem lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
- 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Art. 14 ust. 7 stanowi zaś, że w przypadkach określonych w ust. 6 klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie,
- 2) siły wyższej.

Zatem w sytuacji gdy klient odstępuje od umowy na skutek zmiany przez organizatora istotnych warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, zgodnie z art. 14 ust. 7 ustawy, klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu w/w przyczyn. Z powyższego wynika, iż organizator odwołując imprezę z przyczyn od niego niezależnych może zwolnić się z odpowiedzialności odszkodowawczej względem klienta tylko wówczas, jeśli impreza nie może dojść do skutku z powodu zgłoszenia się zbyt małej liczby uczestników lub siły wyższej.

Rozdział IV OWU *Odwołanie imprezy* stanowi:

1. *Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przez jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie jego lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.*
2. *Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.*
3. *Odwołanie imprezy zobowiązuje Organizatora do przedstawienia Klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych przez Klienta kwot.*
4. *W oparciu o postanowienia pkt. IV ppkt. 1, 2, 3 Klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, a jedynie do zwrotu wpłaconej kwoty."*

W cytowanym postanowieniu Biuro GRYF zastrzegło sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn leżących po jego stronie lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy, a także z powodu siły wyższej. W razie odwołania imprezy Biuro jest zobowiązane do przedstawienia klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych kwot. Biuro GRYF zaznaczyło również, że klient w przypadku odwołania imprezy może domagać się jedynie zwrotu wpłaconej kwoty, natomiast nie przysługuje mu prawo do odszkodowania.

Zgodnie z punktem 3 rozdziału IV odwołanie imprezy zobowiązuje Biuro GRYF do przedstawienia klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych przez Klienta kwot. Brzmienie tego punktu OWU wskazuje, iż to Biuro GRYF zdecyduje, czy przedstawić klientowi ofertę zastępczą, czy też zwrócić mu uiszczone przez niego kwoty. Podkreślić zatem należy, iż w świetle art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych klient w razie odwołania przez organizatora imprezy z przyczyn niezależnych od klienta według własnego wyboru ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń albo uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi

się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie. W razie odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od klienta to nie Biuro GRYF, ale klient ma prawo wyboru pomiędzy udziałem w imprezie zastępczej a żądaniem natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W punkcie 4 rozdziału IV OWU Biura GRYF znalazł się zapis, który pozbawia klienta prawa do odszkodowania w razie odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punktach 1-3 tego rozdziału. Klient nie może więc dochodzić od Biura GRYF odszkodowania jeżeli impreza nie doszła do skutku z przyczyn leżących po stronie Biura, w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy i z powodu siły wyższej. W tym miejscu należy zatem powołać art. 14 ust. 7 w/w ustawy, który mówi, że prawo klienta do odszkodowania w przypadku odwołania imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych może zostać wyłączone tylko wówczas, gdy odwołanie nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie, lub siły wyższej.

Biuro GRYF w rozdziale IV OWU narusza zatem uprawnienie klienta, w razie odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od klienta, do dokonania wyboru pomiędzy uczestnictwem w imprezie zastępczej a odstąpieniem od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń, przyznane mu w art. 14 ust. 6, a także ogranicza prawo klienta do dochodzenia odszkodowania przyznane mu w art. 14 ust. 7 ustawy i tym samym narusza wymienione przepisy.

Zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. W myśl art. 16 ust. 2 tej ustawy przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie. By konsument mógł skorzystać z tego uprawnienia konieczne jest zatem określenie w umowie terminu, w którym może dokonać odpowiedniego zgłoszenia. Art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych wprost stanowi, iż umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o których mowa w art. 16 ust. 2 w/w ustawy.

Rozdział V OWU *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.”

W przytoczonym powyżej punkcie OWU Biuro GRYF uwzględniło prawo klienta do rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, gdy wskaże inną osobę na swoje miejsce. Brak w nim jednak zapisu o terminie, w którym klient może przenieść przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia i ciążące na nim obowiązki. By przeniesienie uprawnień i obowiązków było skuteczne Biuro GRYF powinno zostać powiadomione o nim, zgodnie z art. 16 ust. 2 w/w ustawy, w terminie określonym w umowie. Ponieważ w OWU termin ten nie został ustalony, to wyłącznie od uznania Biura GRYF będzie zależeć, czy przedmiotowe zgłoszenie dokonane przez klienta zostało złożone w odpowiednim terminie, a co za tym idzie – czy będzie ono skuteczne, czy też nie. Podkreślić zatem należy, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych skorzystanie przez klienta z uprawnienia do wskazania innej osoby na swoje miejsce, przy spełnieniu przesłanek określonych w w/w ustawie, nie jest uzależnione od zgody organizatora turystyki. Jak wskazano powyżej w art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych określenie terminu zawiadomienia organizatora imprezy przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przysługujących mu z umowy na inną osobę zaliczono do istotnych postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych,

tymczasem w OWU stosowanych przez Biuro GRYF nie znalazł się zapis określający ten termin. Art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych został więc naruszony.

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. 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 VI OWU *Ubezpieczenie* – pkt 1o brzmieniu -

„Organizator zapewnia Klientowi ubezpieczenie od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków firmy ubezpieczeniowej *AIG* (ogólne warunki umowy ubezpieczenia udostępnione będą na życzenie Klienta.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.

Cytowany zapis OWU zawiera informacje o nazwie ubezpieczyciela i zakresie ubezpieczenia, nie zawiera jednak wymaganych informacji o adresie ubezpieczyciela. Zgodnie zaś z art. 14 ust. 2 pkt 7 w/w ustawy dane te należą do podstawowych elementów umowy. Punkt 1 rozdziału VI OWU *Ubezpieczenie* narusza zatem wskazany przepis.

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. 11 a ust. 1 w/w ustawy nie może być dowolnie rozszerzany.

Rozdział VIII OWU *Zakres odpowiedzialności Organizatora* pkt 2 stanowi:

„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było to skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Organizatorem.”

W świetle powyższego zapisu OWU Biuro GRYF nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było ono skutkiem działań osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Biurem GRYF. Zgodnie z art. 11 a ust. 1 pkt 2 ustawy Biuro GRYF może zwolnić się z odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jednakże pod warunkiem, że tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Art. 11 b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11 a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

Biuro GRYF w punkcie 2 rozdziału VIII OWU zwolniło się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w każdym przypadku, gdy jest ono skutkiem działań osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Biurem, co wykracza poza granice zwolnienia z odpowiedzialności ustalone w art. 11 a ustawy, co jest równoznaczne z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

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 GRYF naruszyło art. 14 ust. 5, art. 17 ust. 1, art. 14 ust. 6 i 7, 14 ust. 2 pkt 7 b, art. 14 ust. 2 pkt 7 oraz art. 11 b ustawy u usługach turystycznych. Tym

samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych i stosowało wzorzec umowy 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 GRYF 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 GRYF 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 GRYF 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 GRYF. 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.

Przedmiotem drugiego z zarzutów postawionych Biuro GRYF 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 GRYF 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 GRYF 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 68-77). 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 podwyższona. 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 GRYF 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 GRYF 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 GRYF zakwestionowanych w ramach drugiego z zarzutów postawionych temu przedsiębiorcy.

Zdaniem Organu Antymonopolowego działanie Biura GRYF 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 GRYF 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 GRYF. 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 II sentencji.

Organ Antymonopolowy wszczynając niniejsze postępowanie zarzucił Biuru GRYF 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 GRYF zawiera z klientami umowy nie tylko w siedzibie przedsiębiorcy, ale i na odległość przy zastosowaniu technik komunikowania się na odległość (internet, poczta, fax). Zawierając umowy w ten sposób stosuje ten sam wzór umowy-zgłoszenia (formularz zgłoszeniowy) i 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 zawierane przez Biuro GRYF przy wykorzystaniu internetu, poczty i faxu 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 GRYF zawierając umowy na odległość nie informuje 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 III 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 GRYF w toku przedmiotowego postępowania poinformowało, że wprowadziło zmiany do OWU mające na celu dostosowanie OWU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych i, że zmienione OWU zostały wprowadzone do stosowania z dnia 20.06.2003r. (karty nr 18-20). W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro GRYF 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 II sentencji niniejszej decyzji Biuro GRYF 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 IV 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 GRYF 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 zmian do OWU. Działania Biura GRYF 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. Jakkolwiek Biuro GRYF w toku postępowania przedstawiło zmieniony wzorzec umowy, to nie przedstawiło dowodów, iż wzorzec ten został wprowadzony do stosowania. 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 GRYF, 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 GRYF niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie IV 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 V 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 GRYF praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I i II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 36 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro GRYF kosztami postępowania w wysokości 36 zł (słownie złotych: trzydzieści sześć).

Stąd należało orzec jak w punkcie VI sentencji.

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

Na postanowienie zawarte w punkcie VI 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