



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-35/08/DJ

Warszawa, 27 października 2010 r.

DECYZJA nr RWA-16/2010

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się, że działania tego przedsiębiorcy polegające na:

1. stosowaniu w wykorzystywanym wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa* postanowień o treści:

- A. „*Podawane godziny przelotów podczas zgłoszenia, jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od Organizatora. W takich przypadkach Organizator zorganizuje transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony jako nienależyte wykonanie umowy*” (8.8),
- B. „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu na bagaż (kufry, walizy itp.) w wyniku ich zużycia, nieprawidłowego użycia: części ruchomych, wysuwanych, kółek, rączek, pasków i uchwytów*” (10.6),

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2008 r.**

2. stosowaniu w wykorzystywanym wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa* postanowienia o treści:

„W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient nie może ubiegać się o odszkodowanie, jeżeli niemożność ta spowodowana była wyłącznie przez: a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, b) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo c) siłą wyższą” (9.2),

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia umownego sprzecznego z przepisem art. 16a ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2008 r.**

II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. Nr 88, poz. 1071 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

umarza się jako bezprzedmiotowe prowadzone przeciwko spółce Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu postępowanie pod zarzutem stosowania określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na wykorzystywaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez zamieszczenie w pkt. 8.7 *Warunków uczestnictwa* postanowienia o treści *„ W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku – 70 %, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania) i czasów lotów, na krótko przed odlotem”* oraz zamieszczenie w *Karcie zgłoszenia* postanowienia o treści: *„Wszystkie wyloty są wylotami czarterowymi i istnieje możliwość zmiany godzin lotu i wprowadzenie międzylądowania przez firmę przewozową”*.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na spółkę Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu **kary pieniężne** w wysokości:

- A. 220 547 zł** (słownie: dwieście dwadzieścia tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych) z tytułu naruszeń określonych w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji;
- B. 110 273 zł** (słownie: sto dziesięć tysięcy dwieście siedemdziesiąt trzy złote) z tytułu naruszenia określonego w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające m.in. na celu ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się zapisy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) wystąpił m.in. do spółki Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu (dalej także jako: Alfa Star lub Spółka) o przesłanie wszelkich wzorców umownych stosowanych w obrocie z konsumentami. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Biuro Turystyczne przesłało m.in. wzór *Warunków uczestnictwa*.

Analiza tego dokumentu dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 30 maja 2008 r. wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa* postanowień o treści:

1. „*Podawane godziny przelotów podczas zgłoszenia, jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od Organizatora. W takich przypadkach Organizator zorganizuje transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony jako nienależyte wykonanie umowy*” (8.8),
2. „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu na bagaż (kufry, walizy itp.) w wyniku ich zużycia, nieprawidłowego użycia: części ruchomych, wysuwanych, kółek, rączek, pasków i uchwyków*” (10.6),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

II. stosowaniu w *Warunkach uczestnictwa* postanowienia o treści:

„W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient nie może ubiegać się o odszkodowanie, jeżeli niemożność ta spowodowana była wyłącznie przez: a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, b) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo c) siłą wyższą” (9.2),

które jest niezgodne z przepisem art. 16a ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes UOKiK wezwał ją również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania oraz do przekazania wskazanych w piśmie dokumentów i informacji.

Pismem z dnia 14 czerwca 2008 r. Alfa Star przekazała żądane informacje i dokumenty oraz przyznała, że nieumyślnie umieściła w swoim wzorcu umownym zakwestionowane klauzule. Spółka wniosła o wydanie w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązującej Spółkę do 1) usunięcia z *Warunków uczestnictwa* postanowień zamieszczonych w pkt. 8.8, 9.2 i 10.6, 2) zamieszczenia w witrynach internetowych Spółki www.alfastar.pl i www.alfastar.com.pl informacji skierowanej dla konsumentów, że w trosce o ich dobro z *Warunków uczestnictwa* usunięto pkt. 8.8., 9.2 i 10.6, 3) przeprowadzenia dla pracowników Spółki zajmujących się sprzedażą bezpośrednią szkolenia na temat treści nowych *Warunków uczestnictwa*, 4) poinformowania Prezesa Urzędu na piśmie o sposobie wykonania decyzji. W tym samym piśmie Alfa Star poinformowała, że niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania zaprzestała stosowania zakwestionowanych klauzul, na dowód czego Spółka przekazała treść nowych *Warunków uczestnictwa*.

Pismem z dnia 12 grudnia 2008 r. Alfa Star poinformowała o zakończeniu procedury aneksowania umów zawartych z klientami w oparciu o poprzednio obowiązujące *Warunki uczestnictwa*. Spółka wskazała, że klienci bądź to za pośrednictwem agentów, bądź to bezpośrednio przez Spółkę zostali poinformowani o zmianie *Warunków uczestnictwa* i zmiany te zostały przez nich zaakceptowane. Z uwagi na fakt zaprzestania stosowania klauzul zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK Spółka wniosła o umorzenie postępowania w sprawie.

Przedmiotowe postępowanie, w związku z napływającymi skargami konsumenckimi i zawiadomieniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów, zostało dwukrotnie rozszerzone o nowe zarzuty.

Postanowieniem z dnia 12 marca 2009 r. Prezes UOKiK postawił Spółce zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa* postanowienia o treści: „W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku – 70 %, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania) i czasów lotów, na krótko przed odlotem” (8.7), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 20 listopada 2009 r. Prezes Urzędu postawił zaś Alfa Star zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w *Karcie Zgłoszenia* postanowienia o treści: „*Wszystkie wyloty są wylotami czarterowymi i istnieje możliwość zmiany godzin lotu i wprowadzenie międzyładowania przez firmę przewoźną*”, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienia o rozszerzeniu zakresu postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK Spółka podniosła, iż w jej ocenie postanowienie zamieszczone w pkt. 8.7 *Warunków uczestnictwa* oraz zakwestionowane postanowienie zawarte w *Karcie zgłoszenia* nie są zbieżne z przywołanymi przez Prezesa UOKiK postanowieniami zamieszczonymi w rejestrze. Jednocześnie Spółka wniosła o zobowiązanie jej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do podjęcia wskazanych przez nią działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, wykazała, że usunęła z *Warunków uczestnictwa* pkt 8.7, jak również wniosła o umorzenie prowadzonego względem niej postępowania.

Oba postanowienia Prezesa UOKiK o rozszerzeniu zakresu postępowania prowadzonego przeciwko Alfa Star tj. postanowienie z dnia 12 marca 2009 r. i postanowienie z dnia 20 listopada 2009 r. Spółka zaskarżyła do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. Ze względu na niedopuszczalność drogi sądowej skargi te na podstawie art. 58 § 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. Nr 153, poz. 1270 ze zm.) zostały odrzucone.

Pismem z dnia 22 września 2010 r. Spółka została zawiadomiona o zamknięciu postępowania dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia w dniu 25 października 2010 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu prowadzi działalność jako organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki Województwa Mazowieckiego (nr wpisu 0211).

Od stycznia 2008 r. Spółka przy zawieraniu z konsumentami umów o usługi turystyczne polegających na organizacji imprez turystycznych posługuje się wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej: k.c.) zatytułowanym *Warunki uczestnictwa*.

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdowały się między innymi następujące postanowienia:

1. „*Podawane godziny przelotów podczas zgłoszenia, jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od Organizatora. W takich przypadkach Organizator zorganizuje transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony jako nienależyte wykonanie umowy*” – (8.8),

2. „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu na bagaż (kufry, walizy itp.) w wyniku ich zużycia, nieprawidłowego użycia: części ruchomych, wysuwanych, kółek, rączek, pasków i uchwytów” – (10.6),

3. „W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient nie może ubiegać się o odszkodowanie, jeżeli niemożność ta spowodowana była wyłącznie przez: a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, b) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo c) siłą wyższą” – (9.2),

4. „W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku – 70 %, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania) i czasów lotów, na krótko przed odlotem” – (8.7)

Postanowienia z pkt. 8.8., 10.6 i 9.2 zostały usunięte z *Warunków uczestnictwa* z dniem 14 czerwca 2008 r., zaś postanowienie z pkt. 8.7 *Warunków uczestnictwa* z dniem 29 marca 2009 r.

W trakcie trwania postępowania Spółka wysłała do swoich klientów, którzy zawarli z nią umowy na podstawie *Warunków uczestnictwa* zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK zaproszenia do podpisania aneksów uwzględniających zmiany wprowadzone przez Spółkę do treści wskazanego wzorca umownego.

Spółka posługuje się w obrocie również wzorcem umownym zatytułowanym *Karta zgłoszenia*, w którego treści znajduje się postanowienie w brzmieniu: „*Wszystkie wyloty są wylotami czarterowymi i istnieje możliwość zmiany godzin lotu i wprowadzenie międzylądowania przez firmę przewoźową*”.

Prezes Urzędu ustalił również, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. zamieszczone zostały postanowienia o treści:

1. „*Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako SOKiK) z dnia 19 października 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 137/05) i wpisane w dniu 8 stycznia 2007 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 987,
2. „*Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 21 czerwca 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 76/05) i wpisane w dniu 25 sierpnia 2006 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 844,
3. „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 2 lutego 2005 r. (Sygn. akt XVII AmC 104/04) i wpisane w dniu 5 maja 2005 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 417,
4. „*Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 maja 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 5/05) i wpisane w dniu 3 sierpnia 2006 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 798,

5. „*Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 10 listopada 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 148/05) i wpisane w dniu 15 stycznia 2007 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 997.
6. „*Zastrzega się możliwość zmian czasu przelotów, przebiegu tras, linii lotniczych, jak również międzylądowań oraz lotnisk docelowych. Loty mogą być zamienione z ważnych przyczyn w loty z przesiadką bez wcześniejszej zapowiedzi.*” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 26 listopada 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 101/07) i wpisane w dniu 27 listopada 2008 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1527.
7. „*Sun & Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzylądowania), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem*” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 31/06) i wpisane w dniu 19 lutego 2008 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1328.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pkt I sentencji decyzji - praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „*zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się „*godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy*”.

Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.¹ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Alfa Star Biuro Podróży Izabela Strzylak Sylwester Strzylak Spółka Jawna z siedzibą w Radomiu jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. J. Szwaja (red.): Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu oceniając zachowanie Spółki pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa*

¹ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uoklik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.

W odniesieniu do praktyki opisanej w **pkt I. 2 sentencji decyzji** Prezes Urzędu zastosował przepisy ustawy o usługach turystycznych. Przepis art. 19 ust. 1 tej ustawy stanowi bowiem, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia tej ustawy są nieważne. Prezes Urzędu ocenił zatem postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Alfa Star pod kątem ich zgodności z uregulowaniami ustawowymi, przyjmując, iż zawarcie w tym wzorcu postanowień mniej korzystnych dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa, jest działaniem bezprawnym.

W przypadku natomiast praktyk opisanych w **pkt I.1 sentencji decyzji** bezprawność działań przedsiębiorcy wynika bezpośrednio z naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 (obecnie: art. 24 ust. 2) można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”*². Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż *„stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym*

² H. Ciepla, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249

mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. „*Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame*” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII AmA 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż „*stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru*”.

Odnosząc powyższe uwagi dotyczące bezprawności do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

Ad I. 1. A

Alfa Star w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa* stosowała w pkt. 8.8 postanowienie o treści: „*Podawane godziny przelotów podczas zgłoszenia, jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od Organizatora. W takich przypadkach Organizator zorganizuje transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony jako nienależyte wykonanie umowy*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia była zbieżna z treścią następujących postanowień uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „*Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów*”- postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 19 października 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 137/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 987.
2. „*Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 21 czerwca 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 76/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 844.

W uzasadnieniu do wyroku uznającego za niedozwolone postanowienie w brzmieniu „*Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów*” SOKiK wskazał, że postanowienie to pozostaje w sprzeczności art. 11a ustawy o usługach turystycznych, który enumeratywnie określa przyczyny wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w związku z czym stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o jakim mowa w art. 385³ pkt 2 k.c.

W drugim z przywołanych wyroków SOKiK wskazał zaś, że zastosowanie we wzorcu postanowienia o treści: „*Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju*” świadczy o dążeniu organizatora do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nim okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego.

W postanowieniu stosowanym przez stronę niniejszego postępowania zostało przewidziane, że zmiany w planowanych przelotach wywołane przyczynami niezależnymi od organizatora nie będą traktowane jak nienależyte wykonanie umowy, jeżeli przedsiębiorca zorganizuje klientom transport zastępczy lub pokryje jego koszty do wysokości ceny biletu kolejowego pierwszej klasy do lub z wcześniej przewidzianego portu lotniczego. W sytuacji zorganizowania transportu zastępczego lub pokrycia kosztów biletu kolejowego Spółka nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za zmiany wprowadzone do planowanych przelotów. Z treści analizowanego postanowienia umownego wynika zatem, że dopuszcza się możliwość wprowadzania przez Spółkę zmian w planowanych warunkach przelotów, za co Spółka nie ponosi względem klientów odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Należy podkreślić, że z treści art. 11a ustawy o usługach turystycznych wynika, iż 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 wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo 3) siłą wyższą. Powoływane przez Spółkę w analizowanym postanowieniu umownym „przyczyny niezależne” nie mieszczą się w ustawowym katalogu przyczyn zwalniających organizatora od odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy. Nie ulega zatem wątpliwości, że wskazane postanowienie umowne wyłączające odpowiedzialność Spółki za niezgodne z umową zorganizowanie transportu w ramach imprezy turystycznej jest niezgodne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych i stanowi klauzulą abuzywną określoną w art. 385³ pkt 2 k.c.

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie to jest tożsame z przywołanymi postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych. Wszystkie te postanowienia przewidują, po pierwsze, możliwość odstępstw od planowanych warunków transportu, co należy ocenić jako nienależyte wykonanie umowy, a ponadto, wyłączają z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową organizatora. Nie ulega zatem wątpliwości, że postanowienia te w jednakowy sposób ograniczają zakres uprawnień konsumentów.

Ad I.1.B

W pkt. 10.6 *Warunków uczestnictwa* Alfa Star zamieściła postanowienie o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w opakowaniu na bagaż (kufry, walizy itp.) w wyniku ich zużycia, nieprawidłowego użycia: części ruchomych, wysuwanych, kółek, rączek, pasków i uchwytów”.

Prezes Urzędu ocenił, że treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 2 lutego 2005 r. (Sygn. akt XVII AmC 104/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 417,
2. „Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 maja 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 5/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 798,
3. „Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 10 listopada 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 148/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 997.

Klauzule te są sprzeczne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, gdyż bezzasadnie wyłączają odpowiedzialność organizatora za bagaż klienta. W uzasadnieniu wyroku z dnia 17 maja 2006 r., sygn. akt XVII AmC 5/05, uznającego za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę w brzmieniu: „Organizator nie odpowiada za bagaż klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy” SOKiK wskazał, że organizator nie może generalnie wyłączyć swojej odpowiedzialności za bagaż klienta, bo oznacza to także wyłączenie odpowiedzialności w przypadku, gdy przechowanie bagażu jest organizowane przez niego bezpośrednio lub przez osoby działające na jego zlecenie (hotele, przewoźników itp.). Zdaniem Sądu, aby skutecznie wyłączyć swoją odpowiedzialność, organizator imprezy winien wskazać jakich sytuacji to dotyczy, wyłączając te przypadki, kiedy kradzieże, zagubienie bądź zniszczenie wynikają z wyłącznej winy konsumenta. Czym innym jest bowiem zagubienie bagażu pozostawionego w miejscu publicznym (np. w restauracji, na plaży itp.), a czym innym zaś utrata lub uszkodzenie bagażu pozostawionego w miejscu, które powinno być objęte ochroną przez organizatora imprezy, jak np. pokój hotelowy czy luki bagażowe w środkach transportu.

Postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania w sposób zupełny wyłącza jej odpowiedzialność za zniszczenie bagażu klienta. Nie budzi wątpliwości, że wyłączenie to obejmuje także takie przypadki uszkodzenia bagażu, za które Spółka w świetle art. 11a ustawy o usługach turystycznych ponosi odpowiedzialność kontraktową. Z tych względów uznać należy, że porównywane klauzule, tj. klauzula wykorzystywana przez Spółkę, jak i klauzule zamieszczone w rejestrze, są tożsame.

Uznanie, iż postanowienia umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez Spółkę są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone przesądza o bezprawności tego działania. Jak wskazano bowiem powyżej, art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę

postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Ad I.2

W pkt 9.2 *Warunków uczestnictwa* Spółka zamieściła postanowienie w brzmieniu: *„W przypadku niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient nie może ubiegać się o odszkodowanie, jeżeli niemożność ta spowodowana była wyłącznie przez: a) działaniem lub zaniechaniem Klienta, b) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo c) siłą wyższą”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu postanowienie to jest niezgodne z art. 16a ust. 4 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym *„w razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 2) siłą wyższą”*. Jak wynika z treści zacytowanego przepisu ustawy, istnieją jedynie dwie przesłanki wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie umowy w związku z niemożnością wykonania świadczenia zastępczego. Spółka bezzasadnie zatem powołuje się na wymienioną w pkt 9.2 lit a *Warunków uczestnictwa* przesłankę *„działań lub zaniechań Klienta”*. Rozszerzenie zakresu przyczyn zwalniających organizatora od odpowiedzialności z tytułu niewykonania świadczenia zastępczego oznacza ukształtowanie sytuacji klientów w sposób mniej korzystny aniżeli przewidują to przepisy ustawy o usługach turystycznych i ma charakter bezprawny.

Podkreślić w tym miejscu należy, że analizowane postanowienie umowne zamieszczone zostało przez Spółkę w pkt. 9 *„Warunków uczestnictwa”* zatytułowanym *„Świadczenia zastępcze”*, w którym oprócz wskazanego postanowienia znalazł się jedynie zapis o treści: *„Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi, stanowiącej istotną część programu, to w ramach tej imprezy i bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, wykonuje odpowiednie świadczenie zastępcze”*. Oznacza to, że Spółka w swoim wzorcu umownym nie zawarła w ogóle informacji, że klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenia zastępcze i od umowy odstąpić, co wiąże się z obowiązkiem organizatora turystyki zapewnienia klientowi powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie oraz prawem klienta do żądania naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy (art. 16 a ust. 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych). W efekcie konsument otrzymywał informację, że Spółka może w trakcie trwania imprezy turystycznej zastąpić umówione świadczenia świadczeniami zastępczymi, a ewentualna niemożność ich wykonania spowodowana *„działaniem lub zaniechaniem Klienta”* zwalnia Spółkę z odpowiedzialności odszkodowawczej. Takie uregulowanie umowne, zdaniem Prezesa UOKiK, w istotny sposób zniekształcało ustawowy zakres praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprezy turystycznej i wprowadzało konsumentów w błąd co do możliwości egzekwowania ich praw.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyk, określonych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku ich stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy

interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie Spółki, polegające na zamieszczeniu w treści wzorca wykorzystywanego przy zawieraniu umów z klientami postanowień wpisanych już rejestru klauzul abuzywnych, jak również postanowień określających prawa i obowiązki klientów w sposób mniej korzystny dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa o usługach turystycznych, jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z nim umowy o usługi turystyczne. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wykazanie, iż działania Alfa Star mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Alfa Star zaprzestała stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Spółka wykreśliła bowiem ze stosowanego wzorca umownego postanowienia wskazane w punkcie I sentencji decyzji. Wzorzec nie zawierający kwestionowanych postanowień został wprowadzony do obrotu z dniem 14 czerwca 2008 r. Wobec wycofania z obrotu kwestionowanych postanowień *Warunków uczestnictwa*, zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnione jest przyjęcie, iż praktyki określone w pkt. I sentencji niniejszej decyzji zostały zaniechane.

Zasadnym było zatem zastosowanie rozstrzygnięcia, o którym mowa w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do uregulowań zawartych w art. 27 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Decyzja, o której mowa w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 24 ww. ustawy.

Należy podnieść, że w toku niniejszego postępowania Spółka złożyła w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom. Przepis art. 28 ww. ustawy stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych

działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Jak z tego wynika, propozycje zobowiązań przedsiębiorcy nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Przyjęcie przeciwnego założenia mogłoby kolidować z należytą realizacją celów ustawy³.

W przedmiotowej sprawie brak było podstaw do uwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej jako że Spółka składając ww. zobowiązanie podjęła jednocześnie czynności, które doprowadziły do zaprzestania zarzucanych jej praktyk. Spółka nie tylko dokonała zmiany wzorca umowy, ale i przedstawiła wszystkim konsumentom aneksy do zawartych wcześniej i wykonywanych umów, usuwając z ich treści kwestionowane postanowienia. W związku z powyższym nie można zobowiązać przedsiębiorcy do wykonania zobowiązania, które już zostało faktycznie przez niego wykonane. Po zaniechaniu praktyki brak jest podstaw, jak również i potrzeby, do wydania przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istnieją natomiast w takim przypadku przesłanki wydania decyzji określonej w art. 27 powołanej ustawy⁴.

Z uwagi na powyższe, w stosunku do praktyk opisanych w pkt. I sentencji decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało uznać, że stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzić zaniechanie ich stosowania z dniem 14 czerwca 2008 r.

Stąd orzeczono jak w pkt. I sentencji decyzji.

Pkt II sentencji decyzji – umorzenie

Przedmiotem postawionych Spółce zarzutów było także stosowanie w wykorzystywanych wzorcach umownych postanowień o treści: „*W razie braku minimum obłożenia samolotu na danym kierunku – 70 %, Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania) i czasów lotów, na krótko przed odlotem*” – (8.7 Warunkach uczestnictwa) oraz „*Wszystkie wyloty są wylotami czarterowymi i istnieje możliwość zmiany godzin lotu i wprowadzenie międzylądowania przez firmę przewozową*” (Karta zgłoszenia), co mogło stanowić określone w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umowy wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Postanowienia te zostały zakwestionowane w związku z podejrzeniem, iż mogą być one uznane za zbieżne z następującymi klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- „*Sun & Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzylądowania), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem*” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 31/06) i wpisane do rejestru pod nr 1328.
- „*Zastrzega się możliwość zmian czasu przelotów, przebiegu tras, linii lotniczych, jak również międzylądowań oraz lotnisk docelowych. Loty mogą być zamienione z ważnych przyczyn w loty z przesiadką bez wcześniejszej zapowiedzi*” –

³ Konrad Kohutek w: „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 435-436.

⁴ por. wyrok SOKiK z dnia 04.09.2009 r., sygn. akt XVII AmA 69/08.

postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 8 lipca 2008 r. (sygn. akt VI ACa 318/08) i wpisane do rejestru pod nr 1527.

Po dokonaniu analizy treści uzasadnienia do wyroku SOKiK z dnia 17 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 31/06) oraz pełnej treści *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Alfa Star Prezes UOKiK stwierdził, że postanowienia te nie są zbieżne.

W uzasadnieniu do powołanego wyżej wyroku SOKiK wskazał, że klauzula w brzmieniu: „*Sun & Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzylądowania), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem*” ma charakter niedozwolony, gdyż przyznaje ona organizatorowi turystyki możliwość wprowadzenia zmian warunków świadczenia, nie zapewniając jednocześnie konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy, co jest niezgodne z przepisem art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Stosownie bowiem do treści tego przepisu, 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 albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Z treści stosowanych przez Alfa Star *Warunków uczestnictwa* wynika natomiast, że każda zmiana istotnych warunków umowy uprawnia klienta do odstąpienia od umowy. W pkt. 8.1 *Warunków uczestnictwa* Spółka zawarła postanowienie, zgodnie z którym „*W przypadku, gdy Organizator przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki umowy, powiadamia o tym klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 3 dni od dnia otrzymania takiej informacji, zawiadomić, czy: A) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo B) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej – brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją wszystkich nowych warunków umowy*”. Również zatem w przypadku wystąpienia zmian, o jakich mowa w pkt. 8.7 *Warunków uczestnictwa* czy *Karcie zgłoszenia*, klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy. Uznać zatem należy, że element decydujący o abuzywności postanowień wpisanych do rejestru nie występuje w klauzulach stosowanych przez Alfa Star. Z tego względu stwierdzić należy, że kwestionowane klauzule zamieszczone w pkt. 8.7 *Warunków uczestnictwa* i *Karcie Zgłoszenia* nie są tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru. Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK uznał, iż brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowane praktyki są bezprawne.

W związku z faktem, iż nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes UOKiK uznał, że działania te nie mogą świadczyć o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a zatem dalsze prowadzenie postępowania w tym zakresie jest bezprzedmiotowe.

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. Nr 88, poz. 1071 ze zm., dalej: k.p.a.), gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.

W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA

2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Bezprzedmiotowość wynika z przyczyn podmiotowych lub przedmiotowych. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego to brak przedmiotu postępowania. Tym przedmiotem jest zaś konkretna sprawa, w której organ administracji państwowej jest władny i jednocześnie zobowiązany rozstrzygnąć na podstawie przepisów prawa materialnego o uprawnieniach lub obowiązkach indywidualnego podmiotu.

W analizowanej sprawie mamy do czynienia z taką właśnie sytuacją. Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku postępowania ustalono jednak, opisane działania Spółki nie wyczerpują znamion praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

Należało zatem orzec jak w pkt. II sentencji decyzji.

Pkt III sentencji decyzji – kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 cyt. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieумыślnie.

Biorąc pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, w tym w szczególności treść klauzul stosowanych przez Spółkę, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Należy zauważyć, że Alfa Star jest organizatorem turystyki z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych. Jako profesjonalista na rynku usług turystycznych powinna mieć świadomość bezprawności zachowań zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK. Spółka, będąca stroną postępowania w tej sprawie, powinna była zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści przepisów ustawy o usługach turystycznych. Pomimo tego Spółka podejmowała działania sprzeczne z prawem. Rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

W sprawie brak jest zarazem okoliczności wskazujących na możliwość przypisania Spółce umyślnego naruszenia przepisów prawa.

Zgodnie z zeznaniami podatkowymi PIT-36L i dołączonych doń załączników PIT/B wspólników Spółki za rok 2009, przychód Spółki w roku poprzedzającym rok wydania niniejszej decyzji wyniósł *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. *[tajemnica przedsiębiorstwa]* zł.

Oszacowanie wysokości kar przebiegało dwuetapowo. Ustalając wymiar poszczególnych kar pieniężnych, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał bowiem oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Pkt III.1 sentencji decyzji

W punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Alfa Star praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu dwóch niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do powszechnie dostępnego rejestru postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia te są przejawem nierzetelnego traktowania konsumentów i bezpośrednio naruszają ich interesy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kwestionowane postanowienia stosowane przez Alfa Star naruszały interesy ekonomiczne i prawne konsumentów. Postanowienia te zmierzały w istocie do wprowadzenia w błąd konsumentów co do zasad i zakresu odpowiedzialności Spółki oraz ograniczały ich możliwość do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Postanowienia te w sposób bezpośredni godziły zatem w interesy ekonomiczne konsumentów. Klauzule te były stosowane przez Spółkę przez ok. pół roku.

Prezes Urzędu oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających ze stosowania dwóch wskazanych postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego w 2009 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nakładanej na Spółkę za stwierdzone w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary. Za taką okoliczność Prezes Urzędu uznał fakt, iż Spółka zaniechała stosowania zarzuczanych jej praktyk. Uznano to za okoliczność łagodzącą dającą podstawę do obniżenia kary o [...]%. Uwzględnienie tej okoliczności pozwala na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o [...]%. Wobec powyższego za naruszenia stwierdzone w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Alfa Star karę pieniężną w wysokości **220 547 zł** (słownie: dwieście dwadzieścia tysięcy pięćset czterdzieści siedem złotych), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej.

Pkt III.2 sentencji decyzji

W punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Alfa Star praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia niezgodnego z przepisem art. 16a ust. 4 ustawy o usługach turystycznych, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji polegała na stosowaniu na etapie zawierania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny i uprawnienia stron zawartej umowy.

Stosowanie postanowienia sprzecznego z ustawą o usługach turystycznych negatywnie wpływa na sytuację konsumentów i jest przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów, bezpośrednio naruszając ich interesy. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że postanowienie ograniczające możliwość ubiegania się przez konsumentów o odszkodowanie z tytułu niezorganizowania świadczeń zastępczych w trakcie trwania imprezy turystycznej naraża konsumentów na poniesienie szkód wymiernych ekonomicznie, co uznać należy za poważne naruszenie interesów konsumentów.

Prezes UOKiK uwzględnił również, iż przypisana Spółce praktyka nie miała charakteru długotrwałego, była bowiem stosowana przez ok. pół roku.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania postanowienia zakwestionowanego w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę jako okoliczność łagodzącą fakt zaniechania stosowania przez Spółkę zarzucanej jej praktyki już w początkowym stadium prowadzonego postępowania, co dało podstawę do obniżenia kary o [...]%. Uwzględnienie tej okoliczności doprowadziło do obniżenia wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o [...] %.

Wobec powyższego za naruszenie stwierdzone w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Alfa Star karę pieniężną w wysokości **110 273 zł** (słownie: sto dziesięć tysięcy dwieście siedemdziesiąt trzy złote), co stanowi *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % przychodu osiągniętego przez niego w 2009 r. i *[tajemnica przedsiębiorstwa]* % kary maksymalnej.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karom nakładanym niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełnią one również funkcję represyjną w stosunku do strony postępowania, jak i z uwagi na to, że mają one skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla strony niniejszego postępowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcje i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Alfa Star jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt. III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKIK w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje: