

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. 15.09.2003r.

RKT-61-s-51/03/AW

DECYZJA Nr RKT-40/2003

- 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 Swietłany K. prowadzącej działalność gospodarczą jako: K. Swietłana Biuro Usług Turystycznych „ŚLĄSK” z siedzibą w Katowicach, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w imprezach Biura Usług Turystycznych Śląsk, 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. ani w Umowie o świadczenie usług turystycznych, ani w w/w Warunkach Uczestnictwa nie został podany numer zezwolenia udzielonego w/w przedsiębiorcy przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, co narusza art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych,
 2. Rozdział III WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 1 o brzmieniu -
„B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami niezależnymi od B.U.T „Śląsk”, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w ww. przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych” narusza art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych,
 3. Rozdział III WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 2 o brzmieniu -
„Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń B.U.T „Śląsk” zobowiązane jest powiadomić Klienta o tej zmianie. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Klient w terminie 7 dni na piśmie nie sprzeciwi się zmianie, B.U.T „Śląsk” uznaje, że Klient wyraził zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pisemnego sprzeciwu do B.U.T „Śląsk”.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych,

4. Rozdział III WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 3 o brzmieniu -
„B.U.T „Śląsk” 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 zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.” narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych,
5. Rozdział III WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 4 o brzmieniu -
„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy upoważnia Klienta do odstąpienia od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie B.U.T „Śląsk” nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku niezachowania 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,
6. Rozdział IV WU *Odwołanie imprezy* o brzmieniu -
 1. *B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 14 dni przed jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie B.U.T „Śląsk” lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.*
 2. *Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.*
 3. *Odwołanie imprezy zobowiązuje B.U.T „Śląsk” 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 art. 14 ust. 6 i 7 ustawy o usługach turystycznych,
7. Rozdział V WU *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, B.U.T „Śląsk” ma prawo do pobrania opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 PLN od osoby.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych,
8. Rozdział VI WU *Ubezpieczenie* – pkt 1 o brzmieniu -
„W ramach ceny imprezy B.U.T „Śląsk” zapewnia Klientowi ubezpieczenia od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę B.U.T „Śląsk”). narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych,
9. Rozdział VIII WU *Zakres odpowiedzialności Biura Usług Turystycznych Śląsk*” pkt 2 stanowi:
„B.U.T „Śląsk” nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było ono skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z B.U.T „Śląsk”. narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych,

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 w/w ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej

delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

umarza się postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęte z urzędu przeciwko Swietłanie K. prowadzącej działalność gospodarczą: K. Swietłana Biuro Usług Turystycznych ŚLĄSK z siedzibą w Katowicach, pod zarzutem podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 23 a przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez podawanie cen w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych w walucie obcej, co mogło naruszać art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości), **jako bezprzedmiotowe.**

III. 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 Swietłanie K. prowadzącej działalność gospodarczą jako: K. Swietłana Biuro Usług Turystycznych ŚLĄSK z siedzibą 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 Warunkami Uczestnictwa w imprezach Biura Usług Turystycznych Śląsk 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.

IV. 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 i III **rygor natychmiastowej wykonalności.**

V. 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 Swietłanę K. prowadzącą działalność gospodarczą jako: K. Swietłana Biuro Usług Turystycznych ŚLĄSK z siedzibą w Katowicach do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 35 zł (słownie złotych: trzydzieści pięć).

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 Swietłany K. prowadzącej Biuro Usług Turystycznych ŚLĄSK w Katowicach (zwanego dalej Biurem ŚLĄSK), naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisaney sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Biuro ŚLĄSK prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 141 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 27.12.1999r. (karta nr 11). Biuro świadczy usługi dla klientów z terenu województw: śląskiego, opolskiego, małopolskiego, dolnośląskiego, łódzkiego, mazowieckiego i zachodniopomorskiego. Swoją ofertę sprzedaje na niezmiennych warunkach za pośrednictwem agentów (karta nr 7).

Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy o świadczenie usług turystycznych - voucher, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa w imprezach Organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych Śląsk (zwane dalej WU; karta nr 9). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących ich część WU (karty nr 13-21). Ponadto w czasie monitoringu stron internetowych Biura ŚLĄSK stwierdzono, iż Biuro przedstawiając swoją ofertę ceny imprez organizowanych w 2002r. określało w walucie obcej (karty nr 35, 40). Organ Antymonopolowy analizując WU 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 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru ŚLĄSK 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. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, ponieważ umowa nie określa numeru zezwolenia udzielonego Biuru ŚLĄSK przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych.
 2. Rozdział III WU Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 1 o brzmieniu -
„B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od B.U.T „Śląsk”, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w ww. przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych.
 3. Rozdział III WU Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 2 o brzmieniu -
„Jeżeli zmiana programu lub świadczeń wpływa na zubożenie świadczeń umownych lub zmniejszenie liczby tych świadczeń B.U.T „Śląsk” zobowiązane jest powiadomić klienta o tej zmianie. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy z zachowaniem prawa zwrotu wpłaconych kwot pieniężnych. Jeżeli Klient w terminie 7

dni na piśmie nie sprzeciwi się zmianie, B.U.T „Śląsk” uzna, że Klient wyraził zgodę, przy czym liczy się data dotarcia pismem sprzeciwu do B.U.T „Śląsk”.

Stwierdzono naruszenie art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

4. Rozdział III WU Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 3 o brzmieniu -

„B.U.T „Śląsk” 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 zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.”

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

5. Rozdział III WU Zmiana programu świadczeń i cen – pkt 4 o brzmieniu -

„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy upoważnia Klienta do odstąpienia od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie B.U.T „Śląsk” nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku niezachowania 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.

6. Rozdział IV WU Odwołanie imprezy o brzmieniu -

1. *B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 14 dni przed jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie B.U.T „Śląsk” lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.*

2. *Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.*

3. *Odwołanie imprezy zobowiązuje B.U.T „Śląsk” 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 art. 14 ust. 6 i 7 ustawy o usługach turystycznych.

7. Rozdział V WU 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, B.U.T „Śląsk” ma prawo do pobrania opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 PLN od osoby.”

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

8. Rozdział VI WU Ubezpieczenie – pkt 1 o brzmieniu -

„W ramach ceny imprezy B.U.T „Śląsk” zapewnia Klientowi ubezpieczenia od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę B.U.T „Śląsk”).”

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

9. Rozdział VIII WU Zakres odpowiedzialności Biura Usług Turystycznych Śląsk” pkt 2 o brzmieniu -

„B.U.T „Śląsk” nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było ono skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z B.U.T „Śląsk”).”

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

II. podawaniu cen, w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych, w walucie obcej, co może naruszać art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości).

Biuro ŚLĄSK w piśmie z dnia 24.06.2003r. (karty nr 45-46) wyraziło gotowość wprowadzenia zmian do WU. Ponadto w piśmie z dnia 23.06.2003r. wskazało, że nie

prowadzi sprzedaży oferty przez internet i nie pobiera od klientów żadnych płatności w walucie obcej (karta nr 7). Biuro ŚLĄSK zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 41), z możliwości tej jednak nie skorzystało

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23 a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, że byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale też niepotrzebnie ograniczało Organ Antymonopolowy w jego decyzjach w sprawach niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy wydając decyzję, o jakiej mowa w art. 23 c w/w ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Przesłankami zastosowania art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji 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 Warunków Uczestnictwa stosowanych przez Biuro ŚLĄSK Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać organizatora turystyki i numer jego zezwolenia oraz imię i nazwisko osoby, która w jego imieniu umowę podpisała. Klient podpisując umowę z biurem podróży powinien zostać poinformowany, czy posiada ono stosowne zezwolenie na organizowanie imprez turystycznych. Tymczasem we wzorcu umowy stosowanym przez Biuro ŚLĄSK nie został podany numer zezwolenia udzielonego temu przedsiębiorcy przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych. Tym samym naruszony został art. 14 ust. 2 pkt 1 w/w ustawy.

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: 1) niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo 2) czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Art. 14 ust. 6 ustawy stanowi m.in., że jeżeli klient odstępuje od umowy zgodnie z ust. 5, ma on prawo według swego 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.

Rozdział III WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 1 stanowi:

„B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od B.U.T „Śląsk”, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w ww. przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych.”

Cytowany punkt 1 wskazuje, iż Biuro ŚLĄSK może dokonać zmiany programu i świadczeń imprezy. Jeśli świadczenia, w ocenie Biura, zastąpione zostaną świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych. W pierwszej kolejności należy podnieść, iż w razie gdy organizator imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych jest zmuszony przed rozpoczęciem imprezy zmienić istotne warunki umowy z klientem jest obowiązany powiadomić swojego klienta o tej zmianie. Obowiązek powiadomienia dotyczy każdej zmiany istotnych warunków umowy, niezależnie od tego czy zastępcze świadczenia w ramach danej imprezy będą o wyższym, tym samym, czy też niższym standardzie. Klient w każdym przypadku zmiany istotnych warunków umowy ma prawo do przyjęcia proponowanych zmian albo do odstąpienia od umowy. W razie gdy klient zdecyduje się na odstąpienie od umowy organizator imprezy ma obowiązek zwrócić mu wszystkie wniesione przez niego świadczenia (art. 14 ust. 6 ustawy). Tymczasem przytoczony powyżej punkt WU stanowi, że klientowi nie przysługuje w takiej sytuacji prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych.

Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż punkt 1 rozdział III WU narusza art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych.

W myśl powoływanego już w uzasadnieniu niniejszej decyzji art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem z zastrzeżeniem art. 17, 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 WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 2 stanowi:

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

We wskazanym powyżej punkcie WU Biuro ŚLĄSK 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 zmiany istotnych warunków umowy organizator imprezy ma obowiązek powiadomić o tej zmianie klienta, a 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK i tym samym, czy jego odstąpienie od umowy będzie skuteczne.

Punkt 2 rozdziału III WU 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 WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 3 stanowi:

„B.U.T „Śląsk” 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 zmiany kursów walut oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy.”

W cytowanym punkcie WU Biuro ŚLĄSK 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK 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 WU narusza art. 17 ust. 1 w/w ustawy.

Zgodnie z przytaczanym już powyżej 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 WU *Zmiana programu świadczeń i cen* – pkt 4 stanowi:

„Wzrost cen o więcej niż 15% ceny imprezy upoważnia Klienta do odstąpienia od umowy. Odstąpienie jest skuteczne, jeżeli Klient powiadomił o tym fakcie B.U.T „Śląsk” nie później niż w terminie 5 dni od daty poinformowania go o wzroście cen, przy czym odstąpienie nie może nastąpić później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy. W przypadku niezachowania 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 WU 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 ŚLĄSK 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 WU, 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 WU 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 WU *Odwołanie imprezy* o brzmieniu -

1. *B.U.T „Śląsk” zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 14 dni przed jej rozpoczęciem z przyczyn leżących po stronie B.U.T „Śląsk” lub w przypadku braku odpowiedniej ilości uczestników imprezy.*
2. *Z powodu siły wyższej impreza może być odwołana w każdym czasie.*
3. *Odwołanie imprezy zobowiązuje B.U.T „Śląsk” 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK do przedstawienia klientowi oferty zastępczej lub zwrotu uiszczonych przez Klienta kwot. Brzmienie tego punktu WU wskazuje, iż to Biuro ŚLĄSK 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 ŚLĄSK, ale klient ma prawo wyboru pomiędzy udziałem w imprezie zastępczej a żądaniem natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W punkcie 4 rozdziału IV WU Biura ŚLĄSK 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK w rozdziale IV WU 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 WU *Rezygnacja z udziału w imprezie* – pkt 3 stanowi:

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

W przytoczonym powyżej punkcie WU Biuro ŚLĄSK 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 ŚLĄSK powinno zostać powiadomione o nim, zgodnie z art. 16 ust. 2 w/w ustawy, w terminie określonym w umowie. Ponieważ w WU termin ten nie został ustalony, to wyłącznie od uznania Biura ŚLĄSK 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 WU stosowanych przez Biuro ŚLĄSK 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 WU *Ubezpieczenie* – pkt 1 stanowi:

„W ramach ceny imprezy B.U.T „Śląsk” zapewnia Klientowi ubezpieczenia od kosztów leczenia za granicą oraz następstw nieszczęśliwych wypadków (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę B.U.T „Śląsk”).

Cytowany zapis WU zawiera informacje o zakresie ubezpieczenia, nie zawiera jednak wymaganych informacji o nazwie ubezpieczyciela i 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 WU *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 WU *Zakres odpowiedzialności Biura Usług Turystycznych Śląsk* pkt 2 stanowi:

„B.U.T „Śląsk” nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli było ono skutkiem działań Klienta lub osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z B.U.T „Śląsk”.

W świetle powyższego zapisu WU Biuro ŚLĄSK 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 ŚLĄSK. Zgodnie z art. 11 a ust. 1 pkt 2 ustawy Biuro ŚLĄSK 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 ŚLĄSK w punkcie 2 rozdziału VIII WU 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 ŚLĄSK naruszyło art. 14 ust. 2 pkt 1, 5, 6, 7 i 7b, art. 17 ust. 1 oraz art. 11b ustawy o usługach turystycznych. Stosując wzorzec umowny niedostosowany do wymogów wynikających z w/w ustawy naruszyło określone w niej prawa konsumenta i tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych. 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK do WU 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 ŚLĄSK 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 ŚLĄSK. 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 kolejnego z zarzutów postawionych Biuru ŚLĄSK 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.

Ponowna analiza stanu faktycznego dokonana w toku postępowania wykazała, że Biuro ŚLĄSK na swoich stronach internetowych prezentowało oferty imprez turystycznych na 2002r., które zawierały informacje o cenach podawane w walucie obcej (karty nr 35, 40). Strona ta nie została zaktualizowana, tzn. nie obejmuje informacji o propozycjach imprez turystycznych przygotowanych przez Biuro ŚLĄSK na 2003r.

Analizując okoliczności sprawy wskazać należy, iż zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów został wprowadzony do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 1 ustawy z dnia 5 lipca 2002r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, którą opublikowano w dniu 14.08.2002r. (Dz.U. Nr 129, poz. 1102). Nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowym zakresie weszła w życie po upływie 4 miesięcy od dnia jej ogłoszenia. Oznacza to, iż w 2002r., w okresie kiedy oferta prezentowana na stronach Biura ŚLĄSK była aktualna, przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów regulujące zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie obowiązywały. A zatem podawanie przez Biuro ŚLĄSK w 2002r. cen imprez turystycznych w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych w walucie obcej nie może być oceniane w świetle art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż prowadziłoby to do złamania zasady, iż prawo nie działa wstecz.

Zgodnie z art. 105 §1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Przepis ten znajduje zastosowanie również w sytuacji gdy od początku nie istnieje przedmiot postępowania, tzn. gdy brak w ogóle podstaw prawnych lub faktycznych do prowadzenia postępowania.

Przytoczony powyżej zarzut stosowania przez Biuro ŚLĄSK praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dotyczy oferty Biura ŚLĄSK przedstawianej na jego stronach internetowych w 2002r., a więc w okresie kiedy nie obowiązywały przepisy ustawy zakazujące stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Brak zatem podstaw do oceny zachowania Biura ŚLĄSK w 2002r. w oparciu o art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podawaniu ceny imprez turystycznych w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych w walucie obcej.

Należy więc uznać, iż prowadzenie postępowania przeciwko Biuru ŚLĄSK pod tym zarzutem jest bezprzedmiotowe. Spełniona została zatem przesłanka umorzenia postępowania określona w art. 105 §1 k.p.a.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

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 ŚLĄSK w toku przedmiotowego postępowania poinformowało o gotowości wprowadzenia zmian do WU mających na celu dostosowanie WU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych. W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro ŚLĄSK powinno wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów oraz odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie III 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 ŚLĄSK wymaga, by WU 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 gotowości o wprowadzenia zmian do WU. Działania Biura ŚLĄSK podjęte po wszczęciu postępowania mające na celu wyeliminowanie naruszeń przepisów ustawy o usługach turystycznych, w świetle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie stanowią jednak przeszkody dla wydania przedmiotowej decyzji, czy też dla nadania jej rygoru natychmiastowej wykonalności, ponieważ zaistniały łącznie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zadaniem Organu Antymonopolowego jest ochrona zbiorowego interesu konsumentów, którą realizuje wydając na podstawie art. 23 c ustawy stosowne decyzje. Obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Wydana decyzja jest bowiem gwarancją dla konsumentów, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami.

W okolicznościach niniejszej sprawy dla ochrony zbiorowego interesu konsumentów niezwykle istotne jest szybkie wyeliminowanie z obrotu WU zawierających zakwestionowane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia, 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 ŚLĄSK niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie III sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do WU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Stąd należało orzec jak w punkcie IV 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 ŚLĄSK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 35 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro ŚLĄSK kosztami postępowania w wysokości 35 zł (słownie złotych: .trzydzieści pięć).

Stąd należało orzec jak w punkcie V sentencji.

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

Na postanowienie zawarte w punkcie V 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