

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 13. 07. 2009r.

RKT – 61 – 01/09/AD

DECYZJA Nr RKT - 18 /2009

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko „Kolumb” Sp. z o.o., ul. Budowlanych 45, 43 – 100 Tychy:

I.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki stosowane przez „Kolumb” Sp. z o.o. polegające na:**

1. Naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niepodawania w umowach o świadczenie usług turystycznych rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o numerze wpisu do właściwego rejestru organizatorów turystyki, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego, na wypadek rezygnacji konsumenta z imprezy przewidziano możliwość potrącenia przez organizatora z wpłat dokonanych przez uczestnika procentowo określonych kwot, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego przedsiębiorca zastrzegł, że:

- uczestnik może odstąpić od umowy bez żadnych potrąceń jedynie w przypadku, gdy zmiana ceny przekracza 10% wartości imprezy,
- brak negatywnej odpowiedzi konsumenta w terminie 5 dni od daty otrzymania informacji traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia, na mocy którego przedsiębiorca zastrzegł, że:

- cena imprezy może zostać podwyższona m. in. w przypadku podwyżki cen hoteli,
- zmiana ceny może nastąpić nie później, niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, które jest niezgodne z art. 14 ust. 5 i art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki stosowane przez „Kolumb” Sp. z o.o. polegające na:**

1. Naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niepodawania w umowach o świadczenie usług turystycznych rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o obowiązku klienta polegającego na poinformowaniu uprawnionego podmiotu o stwierdzeniu w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonywania umowy, co jest niezgodne z art. 16 b ust. 2 w zw. z art. 16 b ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), a poprzez to z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia o treści: *„Biuro (...) nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, nieszczęśliwe wypadki, zguby, kradzieże i inne, które mogą zdarzyć się w apartamencie. (...)”*, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„Biuro przyjmuje tylko skargi i zastrzeżenia zgłoszone na miejscu w formie pisemnej potwierdzone przez Agencję lub właściciela apartamentu, hotelu, (...) Skargi, które nie spełniają w/w wymagań nie będą rozpatrywane po powrocie do kraju”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„(...) Reklamacje dotyczące stanu apartamentu klient zgłasza przy odbiorze kluczy. Nie zgłoszone lub powstałe w trakcie pobytu uszkodzenia lub zniszczenia zostaną policzone wg obowiązującego na miejscu cennika. Dla zabezpieczenia ewentualnego ściągnięcia należności za uszkodzenia uczestnik wpłaca kaucję*

w wysokości 25 – 50 EUR w zależności od apartamentu. (...)", co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. Stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Ewentualne reklamacje w sprawie usługi winny być wniesione w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy potwierdzone przez pilota lub właściciela hotelu, apartamentu i kwater. (...)*", co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 07. 02. 2009r.

III.

Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem podejmowania przez „Kolumb” Sp. z o.o. bezprawnych działań noszących znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami następującej regulacji: „*>Kolumb< Sp. z o.o. zastrzega sobie w przypadku awarii autokaru z klimatyzacją dla zachowania kontynuacji programu podmienić na autokar bez klimatyzacji, wc, video*”, która może być niezgodna z art. 16 a ust. 1 w zw. z art. 16 a ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) oraz z art. 14 ust. 5 tej ustawy, a wskutek tego z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **jako bezprzedmiotowe**.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na „Kolumb” Sp. z o.o., ul. Budowlanych 45, 43 – 100 Tychy, karę pieniężną w wysokości:

1. 106 zł (słownie: stu sześciu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji,
2. 447 zł (słownie: czterystu czterdziestu siedmiu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 2 i I 3 sentencji niniejszej decyzji,
3. 149 zł (słownie: stu czterdziestu dziewięciu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji,
4. 106 zł (słownie: stu sześciu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II 1 sentencji niniejszej decyzji,
5. 106 zł (słownie: stu sześciu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II 2 sentencji niniejszej decyzji,
6. 258 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu ośmiu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II 3, II 4 i II 5 sentencji niniejszej decyzji.

V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się „Kolumb” Sp. z o.o., ul. Budowlanych 45, 43 – 100 Tychy, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 34 zł (słownie: trzydziestu czterech złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające w sprawie działalności „Kolumb” Sp. z o.o. (zwanej dalej także spółką, przedsiębiorcą lub organizatorem). W związku z podejrzeniem, że działania przedsiębiorcy mogą być niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie wskazanym w sentencji tej Decyzji, wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne w sprawie stosowania przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W jego toku przedsiębiorca ustosunkował się do postawionych mu zarzutów, poinformował o dokonanych zmianach, jak i przedstawił wymagane dokumenty. W tych okolicznościach zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

„Kolumb” Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000179560 (dowód: karty nr 18 – 20). Działalność organizatora turystyki prowadzi ona stosownie do wpisu do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem rejestrowym 4983-24, a jej organem rejestrowym jest Marszałek Województwa Śląskiego (dowód: karta nr 23 verte). Spółka prowadzi oprócz działalności organizatora turystyki, także działalność w innych zakresach.

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych przedsiębiorca posługuje się wzorem umowy zatytułowanym „Umowa Zgłoszenie” (dowód: karta nr 24, zwanym dalej wzorem umowy) oraz „Warunkami uczestnictwa” (dowód: karty nr 24 verte – 25), co przedsiębiorca udokumentował przekazując umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 26 – 30).

Analiza ww. dokumentów wykazała, że w umowach brak było informacji na temat numeru wpisu do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego oraz na temat obowiązku klienta polegającego na poinformowaniu uprawnionego podmiotu o stwierdzeniu w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonywania umowy o świadczenie usług turystycznych. Jednocześnie w „Warunkach uczestnictwa” przedsiębiorca stosował następujące postanowienia:

- *Pkt 7: „(...) Kolumb Sp. z o.o. zastrzega sobie (...) zmianę ceny imprezy w przypadku podwyżki (...) cen hoteli(...) nie więcej jednak niż 10% wartości imprezy i nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, powyżej 10% uczestnik może*

odstąpić od umowy bez żadnych potrąceń z tym, że musi powiadomić biuro w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków. (...)”,

- Pkt 13: „(...) Reklamacje dotyczące stanu apartamentu klient zgłasza przy odbiorze kluczy. Nie zgłoszone lub powstałe w trakcie pobytu uszkodzenia lub zniszczenia zostaną policzone wg obowiązującego na miejscu cennika. Dla zabezpieczenia ewentualnego ściągnięcia należności za uszkodzenia uczestnik wpłaca kaucję w wysokości 25 – 50 EUR w zależności od apartamentu. (...)”,
- Pkt 14: „Biuro przyjmuje tylko skargi i zastrzeżenia zgłoszone na miejscu w formie pisemnej potwierdzone przez Agencję lub właściciela apartamentu, hotelu, natomiast nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, nieszczęśliwe wypadki, zguby, kradzieże i inne, które mogą zdarzyć się w apartamencie. Skargi, które nie spełniają w/w wymagań nie będą rozpatrywane po powrocie do kraju”,
- Pkt 17: „W przypadku rezygnacji uczestnika z imprezy biuro potrąca z wpłat uczestnika poniesione koszty związane z umową, które orientacyjnie wynoszą

WYCIECZKI	HOTELE/APARTAMENTY/MIESZKANIA
1./ 10 % ceny wycieczki od podpisania umowy do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy	1./ 30% wartości wczasów od podpisania umowy do 35 dni przed datą rozpoczęcia turnusu.
2./ 30 % ceny wycieczki na 44 do 21 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	2./ 90% wartości wczasów, jeżeli rezygnacja nastąpi na 34 – 20 dni przed datą rozpoczęcia turnusu
3./ 50 % ceny wycieczki na 13 do 9 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	3./ 100% wartości, jeżeli rezygnacja nastąpi na 19 dni przed datą rozpoczęcia imprezy jak również gdy klient nie wstawi się w wyznaczonej dacie do obiektu (dot. dojazd własny) lub gdy wina będzie po stronie klienta”.
4./ 75 % ceny wycieczki na 13 do 9 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	
5./ 90% ceny wycieczki na 8 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	

- Pkt 19: „Ewentualne reklamacje w sprawie usługi winny być wniesione w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy potwierdzone przez pilota lub właściciela hotelu, apartamentu i kwater. (...)”,
- Pkt 21: „>Kolumb< Sp. z o.o. zastrzega sobie w przypadku awarii autokaru z klimatyzacją dla zachowania kontynuacji programu podmienić na autokar bez klimatyzacji, wc, video”.

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania (dowód: karty nr 4 – 5) spółka złożyła wyjaśnienia w piśmie z dnia 14. 01. 2009r. (dowód: karty nr 6 – 7). W piśmie tym oświadczyła ona, że nie było jej intencją naruszenie interesów jej klientów, a jej postępowanie świadczy o tym, że nawet jeśli określone zapisy umów mogłyby zostać uznane za niewłaściwe, to nie oddziałują one szkodliwie na pozycję konsumentów. Wskazała ona także, że jej działalność, jako organizatora turystyki jest działalnością szczątkową, przy czym jej działalność w głównej mierze łączy się ze świadczeniem usług transportowych oraz z działalnością agencyjną na rzecz innych podmiotów. W okresie od września 2008r. do lutego 2009r. Spółka nie zawarła we własnym imieniu żadnej umowy o świadczenie usług turystycznych (dowód: karty nr 7, 17, 31 i 43).

W załączeniu do pisma z dnia 14. 01. 2009r. spółka przedstawiła projekty zmienionych wzorców umów, tj. wzoru „Umowy Zgłoszenia” wraz z „Warunkami uczestnictwa” na odwrocie (dowód: karta nr 8), jednakże dokumenty te nie zostały wprowadzone w życie.

W załączeniu do pisma z dnia 29. 01. 2009r. (dowód: karta nr 31) spółka przesłała kolejny wzór umowy wraz z „Warunkami uczestnictwa” na odwrocie (dowód: karta nr 41), przy czym zaznaczyła, że ich wprowadzenie w życie jest uzależnione od akceptacji wyrażonej przez Prezesa Urzędu.

W piśmie z dnia 10. 02. 2009r. (dowód: karta nr 43) spółka oświadczyła, że załączony do niego wzór umowy wraz z „Warunkami uczestnictwa” (dowód: karta nr 44) wprowadziła w życie z dniem 07. 02. 2009r., jednakże do czasu przekazania Prezesowi Urzędu informacji na ten temat nie zawarto z ich wykorzystaniem żadnych umów. W związku jednak z tym, że przedłożone wzorce przedsiębiorca wskazał jako obowiązujące, tj. wprowadzone do obrotu w konkretnym dniu, pomimo, iż nie znalazły zastosowania przy zawarciu umów, należało uznać, że zastąpiły one w ww. dacie wzorce zawierające zakwestionowane regulacje poddane ocenie w toku niniejszego postępowania.

Analiza wzorców umów obowiązujących od 07. 02. 2009r. (dowód: karta nr 44) wykazała, że we wzorze umowy jest podana informacja o numerze zezwolenia wydanego przez Wojewodę Śląskiego oraz numer przyporządkowany organizatorowi w Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych wraz z numerem telefonu do instytucji prowadzącej centralną ewidencję. Z tego wynika, że we wzorze umowy brak jest informacji na temat tego, że organem rejestrowym jest dla Przedsiębiorcy Marszałek Województwa Śląskiego. Informacji takiej nie ma również w „Warunkach uczestnictwa” w nowym brzmieniu (dowód: karta nr 44 verte). Wzór umowy pod względem graficznym jest podobny do wzoru obowiązującego do 07. 02. 2009r., a w umowach zawieranych z wykorzystaniem tego wcześniejszego przedsiębiorca nie dopisywał, np. odręcznie, informacji na temat wpisu do ewidencji prowadzonej przez Marszałka Województwa Śląskiego.

W pkt. 18 „Warunków uczestnictwa” przedsiębiorca zamieścił następującą regulację: *„Wszelkie zastrzeżenia do wadliwego wykonywania umowy Klient winien niezwłocznie zgłosić wykonawcy danej usługi np.: przewoźnikowi, hotelarzowi itp. oraz przedstawicielowi w celu ich usunięcia aby impreza przebiegała bez usterek. (...)”*.

Postanowienie zawarte wcześniej w pkt. 7 „Warunków uczestnictwa” zastąpiono regulacją zawartą w pkt. 8 o treści: *„Kolumb sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy nie więcej niż 10% wartości tej imprezy w przypadku udokumentowania wzrostu (...) cen hoteli (...) nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Uczestnik może odstąpić od umowy w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków”*.

Postanowienie określające termin zgłaszania reklamacji dotyczących stanu apartamentu i zawarte wcześniej w pkt. 13 zastąpiono regulacją pkt. 11 o treści: *„(...) Osoba / agencja odpowiedzialna za wydawanie kluczy, powinna być natychmiast poinformowana przez Uczestnika o ewentualnych uszkodzeniach i brakach stwierdzonych po przyjeździe. (...)”*.

Wcześniejsze postanowienia zawarte w pkt. 14 i w pkt. 19 „Warunków uczestnictwa” zostały wyeliminowane, natomiast zamiast nich w pkt. 18 „Warunków uczestnictwa”, po części dotyczącej zasad zgłaszania przez uczestników stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy, dodano część dotyczącą zasad składania reklamacji o treści: *„(...) Skarżący (...) może złożyć reklamację, na piśmie bezpośrednio do Organizatora lub przez Jego przedstawiciela w terminie 30 dni od dnia zakończenia danej imprezy, zastrzeżeniem, że wiarygodność podanych uwag powinna być potwierdzona przez przedstawiciela, organizatora, pilota,*

rezydenta. Biuro rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wpłynięcia do biura, brak odpowiedzi w terminie 30 dni będzie oznaczał uznanie reklamacji klienta”.

Postanowienie dotyczące zasad rozliczeń wcześniej zawarte w pkt. 17 „Warunków uczestnictwa” zastąpiono regulacją obecnie obowiązującego pkt. 16 o treści: *„W przypadku rezygnacji uczestnika z imprezy biuro potrąca 10% wpłaconej kwoty z tym, że Kolumb zastrzega sobie prawo do potrącenia faktycznie pełnych kosztów i strat poniesionych przez biuro”.*

Postanowienie zawarte w pkt. 21 „Warunków uczestnictwa” zostało wyeliminowane.

Spółka podała wyniki finansowe za rok 2008r., z których wynika, że jej przychód ogółem wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), przy czym poniosła ona stratę, podobnie jak w 2007r. Spółka oświadczyła też, że w przypadku, jeśli w 2009r. osiągnęłaby ona również ujemny wynik finansowy, zaprzestanie ona prowadzenia działalności. W piśmie z dnia 10. 02. 2009r. (dowód: karta nr 43) Spółka podała, że z tytułu działalności organizatora turystyki w 2008r. osiągnęła przychód w wysokości 8 129,22 zł i z działalności tej wyniknęła dla niej strata.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- rozważana praktyka musi być bezprawna,
- praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym dochodzi do naruszenia interesu publicznego.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej wynika, że przedsiębiorcą jest osoba prawna, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, jaka musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt. 1 ww. ustawy za praktykę tego rodzaju uznaje się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), a stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 2 tej ustawy za niedozwoloną praktykę uważa się naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Istnieje możliwość stwierdzenia także stosowania przez przedsiębiorcę praktyki nienazwanej,

bezprawnej z uwagi na niezgodność z przepisami innych ustaw, np. ustawy o usługach turystycznych. Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów wskutek zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności, a nie jest konieczne faktyczne wystąpienie negatywnego skutku w praktyce.

Ad I

1. Pierwszy z zarzutów rozważanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy niedopełnienia przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku nieinformowania konsumentów w zawieranych przez nich umowach o świadczenie usług turystycznych o numerze wpisu do właściwego rejestru organizatorów turystyki, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych zawarto katalog informacji, które umowa o świadczenie usług turystycznych powinna obejmować, a m. in. jest to informacja o numerze wpisu przedsiębiorcy do właściwego rejestru organizatorów turystyki.

Wszyscy organizatorzy turystyki, bez względu na termin rozpoczęcia działalności gospodarczej są wpisani do ewidencji prowadzonych przez właściwych marszałków województw. Ochrona interesów konsumentów wymaga tego, aby w umowach wskazywać informację na temat tego, gdzie aktualnie należy poszukiwać informacji na temat przedsiębiorcy. Brak zastrzeżenia, że przedsiębiorca jest wpisany do ewidencji właściwego marszałka województwa ogranicza możliwość weryfikacji danych dotyczących go. Konsument nie będzie bowiem wiedzieli, gdzie stosownych informacji należy poszukiwać. To powoduje utrudnienie weryfikacji aktualnych danych organizatora, sprawdzenia pełnych danych określających przedsiębiorcę, ustalenia, czy jest on uprawniony do prowadzenia działalności organizatora turystyki oraz, czy posiada wymaganą prawem gwarancję bankową lub umowę ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Konieczność sprawdzenia takich danych może zająć np. w sytuacji powstania sporu pomiędzy stronami umowy o świadczenie usług turystycznych. Niemożność weryfikacji niekorzystnie wpływa na sytuację konsumentów, dla których w konsekwencji braku niezbędnych informacji dochodzenie roszczeń może stać się utrudnione i uciążliwe. Wobec tego w umowach z konsumentami powinna być zamieszczana wyraźna informacja na temat tego, pod którym numerem przedsiębiorcę wpisano do rejestru Marszałka Województwa Śląskiego. Mając na względzie opisany stan faktyczny rozważane w tym punkcie decyzji zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych. Początkowo w ogóle nie podawał on bowiem w umowach jakichkolwiek informacji na temat jego wpisu do rejestru. We wzorcu wprowadzonym w życie z dniem 07. 02. 2009r. przedsiębiorca zawarł informację na temat numeru zezwolenia wydanego mu przez Wojewodę Śląskiego. Zezwolenia takie były wydawane pod rządami nieobowiązujących już przepisów prawa. Nawet jeśli organizator rozpoczynał działalność wtedy, gdy zezwolenie wojewody było wymagane, to obecnie nie może wskazywać, że jego organem rejestrowym jest wojewoda, gdyż jest to nieprawdą.

Oprócz ww. informacji przedsiębiorca wskazuje obecnie również, że został wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych, podał tam przypisany mu numer ewidencyjny oraz wskazał numer telefonu. W żadnym jednak miejscu nie podaje, jaki organ jest jego organem rejestrowym. Wskazanie numeru telefonu do instytucji prowadzącej centralną ewidencję, czyli do Ministerstwa Sportu i Turystyki, także nie prowadzi do spełnienia obowiązku wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Z uwagi na znikomą skalę działalności przedsiębiorcy w charakterze organizatora turystyki nie mógł on przedstawić umów faktycznie zawartych wykorzystaniem zmodyfikowanych wzorców. Fakt, że pod względem graficznym nowe wzorce są podobne do obowiązujących poprzednio, a w umowach faktycznie zawartych z ich wykorzystaniem nie były dodatkowo zamieszczane informacje w rozważanym w tym punkcie zakresie, potwierdza okoliczność, że przedsiębiorca nie zaniechał stosowania praktyki opisanej w niniejszym punkcie przedmiotowej decyzji. Stąd, przy uwzględnieniu faktu, że została spełniona przesłanka naruszenia przez spółkę niniejszym działaniem zbiorowych interesów konsumentów, co zostanie opisane szczegółowo w dalszej części wspólnie dla wszystkich praktyk, należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz do dnia zakończenia niniejszego postępowania nie zaniechał stosowania spornej praktyki.

2. Drugi z zarzutów, jaki rozważano w ramach niniejszego postępowania, dotyczy stosowania przez spółkę praktyki polegającej na stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego, na mocy którego, na wypadek rezygnacji konsumenta z imprezy przewidziano możliwość potrącenia przez organizatora z wpłat dokonanych przez uczestnika procentowo określonych kwot, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Początkowo przedsiębiorca stosował postanowienie o następującym brzmieniu: „W przypadku rezygnacji uczestnika z imprezy biuro potrąca z wpłat uczestnika poniesione koszty związane z umową, które orientacyjnie wynoszą

WYCIECZKI	HOTELE/APARTAMENTY/MIESZKANIA
1./ 10 % ceny wycieczki od podpisania umowy do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy	1./ 30% wartości wczasów od podpisania umowy do 35 dni przed datą rozpoczęcia turnusu.
2./ 30 % ceny wycieczki na 44 do 21 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	2./ 90% wartości wczasów, jeżeli rezygnacja nastąpi na 34 – 20 dni przed datą rozpoczęcia turnusu
3./ 50 % ceny wycieczki na 13 do 9 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	3./ 100% wartości, jeżeli rezygnacja nastąpi na 19 dni przed datą rozpoczęcia imprezy jak również gdy klient nie wstawi się w wyznaczonej dacie do obiektu
4./ 75 % ceny wycieczki na 13 do 9 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	(dot. dojazd własny) lub gdy wina będzie po stronie klienta”.
5./ 90% ceny wycieczki na 8 dni przed rozpoczęciem wycieczki.	

Na mocy niniejszej regulacji przewidziano możliwość potrącenia przez przedsiębiorcę z wpłat dokonanych przez konsumentów procentowo określonych kosztów na wypadek rezygnacji konsumenta, przy czym bez znaczenia pozostają przyczyny rezygnacji.

Uwzględniając specyfikę umów o świadczenie usług turystycznych trzeba mieć na względzie, że ich realizacja rozpoczyna się faktycznie na długo przed rozpoczęciem danej imprezy.

W terminie poprzedzającym wyjazd konsumenta organizator musi poczynić przygotowania niezbędne do późniejszej właściwej realizacji umowy, polegające m.in. na rezerwacji miejsc noclegowych, wykupieniu biletów na transport itp. Okoliczność ta nie uzasadnia jednak obowiązku zapłaty przez konsumenta w każdym przypadku identycznych, procentowo określonych kwot, gdyż te, w zależności od rodzaju konkretnej imprezy i umowy kształtują się różnorodnie. W sytuacji, gdy dochodzi do rozwiązania umowy organizator powinien zwrócić konsumentowi to, co zaoszczędził z powodu niewykonania umowy, przy czym w każdym przypadku powinno być przeprowadzone indywidualne rozliczenie.

Ww. regulację, przy uwzględnieniu jej zakresu, celu i skutku jej wprowadzenia, uznano za tożsamą z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru pod numerami 981 i 1008:

- „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie. Zastrzega się formę pisemnego odstąpienia od umowy. Wówczas ma obowiązek zwrotu wszelkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztów wizy (jeżeli została już przyznana i była przedmiotem umowy) oraz: - 20% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, - 30% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 44 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 50% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia między 29 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 80% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 14 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 90% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 100% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w dniu rozpoczęcia imprezy lub odstąpienia po rozpoczęciu imprezy turystycznej”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także SOKiK) z dnia 01. 06. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 95/05),
- „Rezygnacje z udziału w imprezie, niezależnie od przyczyny obciążają klienta następującymi kosztami: - 30% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja następuje na 29-16 dni przed rozpoczęciem, - 80% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja następuje na 15-8 dni przed rozpoczęciem, - 100% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja następuje na 7 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy lub w trakcie jej trwania, - 100% wartości imprezy w razie zatrzymania na granicy przez władze celne lub paszportowe”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 10. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 81/03),

W wyroku dotyczącym pierwszej z przytoczonych klauzul abuzywnych SOKiK orzekł, że klauzule przewidujące prawo do pobrania procentowo określonych kwot pieniędzy naruszają istotę umów wzajemnych i nieproporcjonalnie rozkładają ryzyko umowne. W odniesieniu do drugiej z ww. klauzul SOKiK orzekł, że postanowienie, w którym zastrzeżono, iż w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, bez względu na przyczyny tego, obciążają go procentowo określone koszty, których wysokość zależy od terminu rezygnacji, należy uznać za sprzeczne z art. 385³ pkt 12 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., zwanej dalej także Kc), wedle którego za niedozwolone uznaje się postanowienia które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub w część, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, z art. 385³ pkt 16 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uznaje się postanowienia, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy, jak i z art. 385³ pkt 17 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się postanowienia nakładające na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy,

obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. W uzasadnieniu SOKiK podał, że świadczenie konsumenta jest potrącane w dowolny sposób w całości lub w części, podczas gdy organizator sam zostaje zwolniony z obowiązku wykonania jego świadczenia. Postanowienie takie narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń stron umowy, powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Zastrzegł on również, że organizatorowi przysługuje uprawnienie do potrącenia udokumentowanych i poświadczonych przez niego kosztów związanych z wykonaniem umowy, lecz to wiąże się z koniecznością przeprowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym z rezygnujących klientów.

W porównywanych postanowieniach rozważaną materię unormowano w tożsamy sposób uprawniając przedsiębiorców do potrącania procentowo określonych kwot bez konieczności dokonywania indywidualnych rozliczeń na wypadek rezygnacji konsumenta, co zadecydowało o możliwości stwierdzenia w tym przypadku naruszenia przez przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 29. 09. 2005r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06).

Rozważane postanowienie dotyczące zasad rozliczeń wcześniej zawarte w pkt. 17 „Warunków uczestnictwa” zastąpiono regulacją obecnie obowiązującego pkt. 16 o treści: *„W przypadku rezygnacji uczestnika z imprezy biuro potrąca 10% wpłaconej kwoty z tym, że Kolumb zastrzega sobie prawo do potrącenia faktycznie pełnych kosztów i strat poniesionych przez biuro”*.

Wprawdzie w niniejszym postanowieniu przewidziano dokonywanie indywidualnych rozliczeń, jednakże przewidziano to w ograniczonym zakresie, ponieważ w każdym przypadku przedsiębiorca może potrącić 10% wpłaconej kwoty bez przeprowadzania indywidualnych rozliczeń. Powyższe świadczy o tym, że przedsiębiorca nie zaprzestał stosowania wadliwej konstrukcji, a zatem nie zaniechał stosowania praktyki niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wskazanej w pkt. 1 i 2 niniejszej Decyzji.

3. Kolejny z zarzutów rozważanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy stosowania przez spółkę w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych

z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, na mocy którego przedsiębiorca zastrzegł, że:

- uczestnik może odstąpić od umowy bez żadnych potrąceń jedynie w przypadku, gdy zmiana ceny przekracza 10% wartości imprezy,
- brak negatywnej odpowiedzi konsumenta w terminie 5 dni od daty otrzymania informacji traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Początkowo spółka stosowała postanowienie o następującej redakcji: „(...) *Kolumb Sp. z o.o. zastrzega sobie (...) zmianę ceny imprezy w przypadku podwyżki (...) cen hoteli (...) nie więcej jednak niż 10% wartości imprezy i nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, powyżej 10% uczestnik może odstąpić od umowy bez żadnych potrąceń z tym, że musi powiadomić biuro w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków. (...)*”. Na mocy kwestionowanej regulacji przedsiębiorca zastrzegł, że zmiana w granicach do 10% ceny nie uprawnia konsumenta do odstąpienia od umowy bez ponoszenia przez niego negatywnych konsekwencji finansowych. Z tego powodu należy stwierdzić, że organizator zastrzegł na swoją rzecz możliwość jednostronnego podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy.

Jednocześnie przedsiębiorca zastrzegł, że brak odpowiedzi konsumenta w wyznaczonym przez niego terminie oznacza zgodę na wprowadzone zmiany, przy czym nie jest istotne, jaki był powód braku odpowiedzi.

Z uwagi na zakres, cel i skutek wprowadzenia rozważanej regulacji można było ją uznać za tożsamą z poniższymi postanowieniami wpisanymi do rejestru pod numerami 299, 1053, 1131:

- „*Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 24. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 119/03),
- „*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 14. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05),
- „*W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04),

- „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny BUTiR Alf. Należą do nich: istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z BUTiR Alf. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04).

W uzasadnieniu SOKiK podniósł, że klauzula wpisana następnie do rejestru pod numerem 1131 w jednoznaczny sposób pozwala na jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10%, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który nie ma pewności, co do wysokości ceny. W wyroku z 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza art. 385³ pkt 20 Kc. Zgodnie z wyrażonym w tym wyroku stanowiskiem SOKiK, brak możliwości odstąpienia konsumenta od umowy w sytuacji podwyższenia ceny imprezy po zawarciu umowy powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy, czyniąc konsumenta jej słabszą stroną.

W wyroku z dnia 28. 11. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 142/05) SOKiK orzekł, że z uwagi na zastrzeżenie w niej domniemania zgody konsumenta na zmianę warunków umowy po jej zawarciu, przy jednoczesnym zastrzeżeniu możliwości zmiany ceny z przyczyn innych, niż przewidziane w ustawie, musi zostać uznana za sprzeczną z art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, z art. 385³ pkt 10 Kc, wedle którego za niedozwolone uznaje się postanowienia uprawniające kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, jak i z art. 385³ pkt 19 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się postanowienia przewidujące wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Porównanie przytoczonych klauzul oraz regulacji kwestionowanej w niniejszym przypadku nakazuje przyjęcie, że postanowienia te są tożsame i na tej podstawie w świetle przedstawionych w decyzji okoliczności niniejszej sprawy należało stwierdzić, że w rozważanym przypadku doszło do naruszenia 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku przedmiotowego postępowania przedsiębiorca wprowadził z dniem 07. 02. 2009r. do obrotu nowe „Warunki uczestnictwa”. W związku z tym regulacja analizowana powyżej została zastąpiona postanowieniem o brzmieniu: „*Kolumb sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy nie więcej niż 10% wartości tej imprezy w przypadku udokumentowania wzrostu (...) cen hoteli (...) nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Uczestnik może odstąpić od umowy w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków*”.

W postanowieniu tym przedsiębiorca wciąż zastrzega, że zmiana ceny imprezy turystycznej może być spowodowana zmianą cen hoteli oraz, że zmiana ceny może nastąpić najpóźniej na 20. dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym brak negatywnej odpowiedzi na zawiadomienie o zmianie warunków umowy będzie traktowane, jako ich przyjęcie.

Postanowienie to, choć nieco odmienne pod względem redakcyjnym od pierwotnie stosowanego, w swej istocie nie różni się od niego, co przesądziło tym, że należało stwierdzić, iż praktyka rozważana w tym punkcie decyzji trwa nadal.

4. Kolejny z zarzutów postawionych przedsiębiorcy w ramach niniejszego postępowania dotyczy stosowania w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia, na mocy którego przedsiębiorca zastrzegł, że:

- cena imprezy może zostać podwyższona m. in. w przypadku podwyżki cen hoteli,
- zmiana ceny może nastąpić nie później, niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, które jest niezgodne z art. 14 ust. 5 i art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Początkowo przedsiębiorca posługiwał się regulacją o następującej redakcji: „(...) *Kolumb Sp. z o.o. zastrzega sobie (...) zmianę ceny imprezy w przypadku podwyżki (...) cen hoteli (...) nie więcej jednak niż 10% wartości imprezy i nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, powyżej 10% uczestnik może odstąpić od umowy bez żadnych potrąceń z tym, że musi powiadomić biuro w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków. (...)*”.

Na mocy przedmiotowego postanowienia przedsiębiorca zastrzegł możliwość zmiany wysokości ceny m. in. z powodu podwyżki cen hoteli. Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych cena imprezy turystycznej ustalona w umowie może być podwyższona wyłącznie wówczas, gdy umowa wyraźnie przewiduje możliwość jej wzrostu z powodu wzrostu kursów walut, kosztów transportu albo wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Z porównania regulacji ustawowej i tej, którą zastosował przedsiębiorca wynika, że przewidział on możliwość podwyższenia ceny w sytuacji, która nie została przewidziana w ustawie, a więc z powodu zmiany cen hoteli. Z tego względu niniejszą regulację należało uznać za niezgodną z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Organizator przewidział też, że ustalona cena może się zmienić w terminie nie późniejszym niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Stosownie do art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może jednak być podwyższona. Wbrew temu przedsiębiorca dopuścił jednak zmianę ceny w 20. dniu przed rozpoczęciem imprezy, z uwagi na co przedmiotową regulację trzeba było uznać za niezgodną z przywołanym art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Kolejną kwestią, która wzbudziła zastrzeżenia Prezesa Urzędu i która była badana w toku przedmiotowego postępowania administracyjnego, jest wskazanie w analizowanej klauzuli, że brak negatywnej odpowiedzi na zawiadomienie o zmianie wysokości ceny w granicach przewyższających 10% ceny pierwotnej, traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków. Zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, powinien o tym poinformować konsumenta, natomiast ten powinien wypowiedzieć się, czy proponowaną zmianę przyjmuje, czy też odstępuje od umowy. Przepisy prawa nakładają obowiązek złożenia przez konsumenta stosownego oświadczenia i nie przewidują możliwości odwołania się do milczącego lub dorozumianego przyjęcia zmian, tj. powoływania się np. na domniemaną zgodę. Zastrzeżenie,

że przyjęcie zmiany, a zatem faktycznie nowej oferty, może nastąpić poprzez jej milczące przyjęcie, stoi w sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego normującymi zasady zawierania umów w trybie złożenia oferty i jej przyjęcia. Podobnie sytuacja kształtuje się w przypadku zastrzeżenia dorozumianego przyjęcia oferty. Ustawa o usługach turystycznych w art. 14 ust. 5 wymaga aktywnego zachowania nie tylko po stronie przedsiębiorcy, ale i konsumenta. Trzeba mieć na uwadze, że brak odpowiedzi klienta może wynikać np. z tego, że nie doszła do niego wiadomość o wprowadzanych zmianach. W związku z tym, że na mocy rozważanego postanowienia przedsiębiorca wyłączył wyżej opisany tryb dokonywania zmiany treści umowy, postanowienie to należało uznać za niezgodne z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Opisany stan faktyczny niniejszej sprawy wskazuje na to, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki niezgodnej z przywołanymi przepisami ustawy o usługach turystycznych, w konsekwencji czego jego zachowanie, jako bezprawne, należało ocenić, jako praktykę naruszającą art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca wprowadził z dniem 07. 02. 2009r. do obrotu nowe „Warunki uczestnictwa”. W związku z tym regulacja analizowana powyżej została zastąpiona postanowieniem o brzmieniu: *„Kolumb sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy nie więcej niż 10% wartości tej imprezy w przypadku udokumentowania wzrostu (...) cen hoteli (...) nie później niż na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej. Uczestnik może odstąpić od umowy w terminie 5 dni od otrzymania informacji. Brak odpowiedzi negatywnej w/w terminie traktowane będzie jako przyjęcie nowych warunków”*.

W postanowieniu tym przedsiębiorca nadal zastrzega, że zmiana ceny imprezy turystycznej może być spowodowana zmianą cen hoteli oraz, że zmiana ceny może nastąpić najpóźniej na 20. dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym brak negatywnej odpowiedzi na zawiadomienie o zmianie warunków umowy będzie traktowane, jako ich przyjęcie. W związku z tym, z przyczyn szczegółowo opisanych powyżej, także i tę regulację należało ocenić, jako niezgodną z art. 14 ust. 5 oraz z art. 17 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych. Jednocześnie dokonane przez przedsiębiorcę zmiany należało potraktować jako zmiany wyłącznie redakcyjne, które nie doprowadziły do zaniechania naruszania przez przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad II

1. Asumpt do wszczęcia niniejszego postępowania dało podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku niepodawania w umowach o świadczenie usług turystycznych rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o obowiązku klienta polegającego na poinformowaniu uprawnionego podmiotu o stwierdzeniu w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonywania umowy, co zostało uznane za niezgodne z art. 16 b ust. 2 w zw. z art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, a poprzez to z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej konsument stwierdzi, że umowa nie jest należycie wykonywana, powinien zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Art. 16 b ust. 2 niniejszej ustawy nakłada wymóg jednoznacznego sformułowania ww. obowiązku w umowie. Przedsiębiorca nie określał powyższych kwestii w umowach zawieranych z konsumentami,

w konsekwencji czego konsumenci nie wiedzieli, jakie obowiązki na nich ciążyą w sytuacji, gdy stwierdzą, że umowa nie jest należycie wykonywana. Nie wiedzieli oni, w jakim trybie powinni zaistniałe nieprawidłowości zgłaszać oraz kto ma być ich adresatem. Podkreślić trzeba, że tryb zgłaszania nieprawidłowości znajdujący swe umocowanie w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych jest trybem odrębnym od reklamacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało orzec o naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wyniku niedopełnienia obowiązku sformułowanego w art. 16 b ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych.

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania przedsiębiorca uzupełnił stosowane przez niego „Warunki uczestnictwa” w pkt. 18 o następującą regulację: *„Wszelkie zastrzeżenia do wadliwego wykonywania umowy Klient winien niezwłocznie zgłosić wykonawcy danej usługi np.: przewoźnikowi, hotelarzowi itp. oraz przedstawicielowi w celu ich usunięcia aby impreza przebiegała bez usterek. (...)”*. Jednocześnie w pkt. 11 „Warunków uczestnictwa” dodano regulację o treści: *„(...) Osoba / agencja odpowiedzialna za wydawanie kluczy, powinna być natychmiast poinformowana przez Uczestnika o ewentualnych uszkodzeniach i brakach stwierdzonych po przyjeździe. (...)”*.

Unormowania te obowiązują od dnia 07. 02. 2009r. W przytoczonych zapisach przedsiębiorca określił, że konsument powinien niezwłocznie zgłosić ewentualne nieprawidłowości wykonawcy konkretnej usługi, a także przedstawicielowi biura. Powyższe regulacje czynią zadość wymogowi określonemu w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych, wobec czego należało orzec, jak w punkcie II 1 sentencji Decyzji.

2. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia o treści: *„Biuro (...) nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, nieszczęśliwe wypadki, zguby, kradzieże i inne, które mogą zdarzyć się w apartamencie. (...)”*, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy ww. postanowienia przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za szkody materialne, jak i za szkody na osobie powstałe w apartamencie. W tym zakresie przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za szkody rzeczowe i osobowe, pomimo, iż nie może tego uczynić z uwagi na regulację art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 11 b ust. 1 tej ustawy. Stosownie do art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć lub siłą wyższą, natomiast stosownie do art. 11 b ust. 1 tej ustawy odpowiedzialności przewidzianej w wyżej przywołanym przepisie prawa nie można ani ograniczyć, ani wyłączyć w zakresie szerszym niż dopuszczają to przepisy prawa

W związku z tym, że spółka ograniczyła swą odpowiedzialność w sposób sprzeczny z zasadami wynikającymi z ustawy o usługach turystycznych badaną regulację należało uznać za niezgodną z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca udowodnił okoliczność dokonania zmian w stosowanych przez niego warunkach uczestnictwa, w ramach czego usunął z tego dokumentu kwestionowaną regulację.

3. Następną z rozważanych praktyk polega na stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„Biuro przyjmuje tylko skargi i zastrzeżenia zgłoszone na miejscu w formie pisemnej potwierdzone przez Agencję lub właściciela apartamentu, hotelu (...) Skargi, które nie spełniają w/w wymagań nie będą rozpatrywane po powrocie do kraju”*, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy niniejszego postanowienia przedsiębiorca zastrzegł, że przyjmuje jedynie takie skargi i zastrzeżenia (reklamacje), które w czasie trwania imprezy zostały złożone na piśmie oraz potwierdzone przez przedstawiciela organizatora, osobę wykonującą w jego imieniu usługi na miejscu. Zastrzeżono więc, że reklamacje powinny być zgłaszane w czasie trwania imprezy w formie pisemnej, a więc w krótkim terminie po wystąpieniu okoliczności uzasadniających złożenie reklamacji. Jednocześnie reklamacje muszą zostać potwierdzone przez agencję albo właściciela lokalu, w którym dany konsument został zakwaterowany. Kwestionowaną regulację poddano analizie pod kątem spełnienia przesłanki tożsamości z następującymi klauzulami wpisanymi do rejestru pod numerami 269, 280, 1090, 1112, 1246, 1343, 1416, 1452:

- *„Biuro Usług Turystycznych „Ella-Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 20. 12. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 72/03),
- *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 22. 12. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 115/03),
- *„Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej zawierać powinna pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycję naprawienia szkody, Podstawą reklamacji uczestnika nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m. in. postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie realizacji imprezy zamieszki, wojny, strajki, blokady dróg, powódzie itp.) oraz wszelkie inne wymienione w punkcie 13 niniejszych warunków”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 29. 01. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 160/05),
- *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację 'przyjęto do wiadomości' pod rygorem nieważności”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 26. 02. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 174/05),
- *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie*

imprezy turystycznej”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 20. 02. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 50/06),

- *„Organizator zastrzega sobie, że będzie rozpatrywał reklamacje o ile przedmiot reklamacji był na piśmie zgłoszony w trakcie realizacji umowy pilotowi grupy, a w razie jego braku w recepcji hotelu, ośrodka, kierownika obiektu lub przedstawiciela Biura. Za datę wpłynięcia reklamacji uważa się dzień, w którym reklamacja została złożona w Biurze Traper”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 19. 10. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 140/07),
- *„Warunkiem rozpatrzenia reklamacji, pod rygorem nieważności, jest złożenie przez Uczestnika pisemnego oświadczenia o zaistniałej problemowej sytuacji pilotowi lub innemu reprezentantowi FUNCLUB tak, aby mogła być ona wyjaśniona już na miejscu a wszelkie niedogodności usunięte. Jeżeli Uczestnik nie uczyni tego, reklamacja złożona po powrocie nie będzie rozpatrywana”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 05. 12. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 242/07),
- *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do ich usunięcia jej na miejscu. W przeciwnym wypadku należy sporządzić protokół, który musi być podpisany z dopiskiem "zapoznałem się" przez pilota/rezydenta. Nie podpisane reklamacje przez w/w przedstawiciela Organizatora nie będą rozpatrywane przez B.P. Exim Tour Sp. z o. o. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 11. 05. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 28/06).

W wyroku dotyczącym klauzuli wpisanej do rejestru pod numerem 1090 SOKiK orzekł, że niniejsza klauzula jest niezgodna z art. 385³ pkt 2 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uznaje się postanowienia, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a także z art. 385³ pkt 21 Kc, wedle którego za niedozwolone uznaje się klauzule, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy pomocy których wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Jako nadmiernie uciążliwą formalność SOKiK uznał obowiązek uzyskania przez konsumenta pisemnego potwierdzenia składanej przez niego reklamacji. SOKiK stwierdził, że obowiązek ten nie ma niczego wspólnego, ani z obowiązkiem konsumenta zawiadomienia o niewłaściwym wykonywaniu umowy, ani z obowiązkiem pilota do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego.

Także w pozostałych przytoczonych postanowieniach uzależniono skuteczność składanej przez konsumenta reklamacji od złożenia jej osobie reprezentującej organizatora w miejscu i czasie trwania imprezy turystycznej, jak i postawiono wymóg w części z nich wymóg uzyskania pisemnego potwierdzenia przyjęcia tej reklamacji przez przedstawiciela organizatora.

W świetle powyższego przewidziane przez przedsiębiorcę wymogi, jakie powinna spełnić składana mu reklamacja, należy uznać za zbyt rygorystyczne, nadmiernie uciążliwe dla konsumentów zarówno ze względu na krótki termin, jak i na wymóg uzyskania potwierdzenia przedstawiciela organizatora. Z uwagi na tożsamość rozważanych klauzul z kwestionowanym postanowieniem, należało orzec, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca udokumentował zmianę zakwestionowanej regulacji. W wyniku wprowadzonych modyfikacji spółka wyeliminowała rozważany zapis zastępując go regulacją zawartą w pkt. 18 „Warunków uczestnictwa”, w którym po części

dotyczącej zasad zgłaszania przez uczestników stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy, dodano część dotyczącą zasad składania reklamacji o treści: „(...) Skarżący (...) może złożyć reklamację, na piśmie bezpośrednio do Organizatora lub przez Jego przedstawiciela w terminie 30 dni od dnia zakończenia danej imprezy, zastrzeżeniem, że wiarygodność podanych uwag powinna być potwierdzona przez przedstawiciela, organizatora, pilota, rezydenta. Biuro rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wpłynięcia do biura, brak odpowiedzi w terminie 30 dni będzie oznaczał uznanie reklamacji klienta”. W nowowprowadzonym postanowieniu przedsiębiorca zastrzegł wprowadzić, że wiarygodność uwag zawartych w reklamacji powinna być potwierdzona przez organizatora lub osobę wykonującą obowiązki w jego imieniu, ale od potwierdzenia takiego nie uzależniono odpowiedzialności przedsiębiorcy, a więc należy to potraktować jako zalecenie, a nie bezwzględny wymóg warunkujący skuteczność składanej reklamacji. Stosownie do tej regulacji nie wyłączono obowiązku przyjęcia i rozpatrzenia przez spółkę reklamacji pomimo braku odpowiedniego potwierdzenia opisanych w niej okoliczności. Z tego względu można było uznać, że zakres dokonanych w niniejszym zakresie zmian był wystarczający, aby można było orzec o stwierdzeniu zaniechania stosowania praktyki rozważanej w pkt. II 3 przedmiotowej Decyzji.

4. Kolejny z zarzutów dotyczy stosowania przez spółkę praktyki polegającej na stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) Reklamacje dotyczące stanu apartamentu klient zgłasza przy odbiorze kluczy. Nie zgłoszone lub powstałe w trakcie pobytu uszkodzenia lub zniszczenia zostaną policzone wg obowiązującego na miejscu cennika. Dla zabezpieczenia ewentualnego ściągnięcia należności za uszkodzenia uczestnik wpłaca kaucję w wysokości 25 – 50 EUR w zależności od apartamentu. (...)”, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy przedmiotowego postanowienia przedsiębiorca zastrzegł, że reklamacje dotyczące stanu apartamentu, w którym klient ma zostać zakwaterowany, mają być składane w chwili udostępnienia tego apartamentu konsumentowi. Przewidziane przez przedsiębiorcę wymogi, jakie powinna spełnić reklamacja należy uznać za zbyt rygorystyczne, nadmiernie uciążliwe dla konsumentów ze względu na wyznaczenie zbyt krótkiego terminu.

Prezes Urzędu dokonał porównania kwestionowanej klauzuli z postanowieniami wpisanymi od rejestru pod numerami 414, 415, 427, 560, 991, 1079, 1246, 1430:

- „Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 02. 02. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 104/04),
- „W przypadkach, gdy zgłoszenie przedstawicielowi organizatora na miejscu zaistnienia przedmiotu reklamacji nie jest możliwe, Uczestnik ma prawo do dostarczenia pisemnie reklamacji do 7 dni po zakończeniu imprezy”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 02. 02. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 104/04),
- „Reklamacje nie zgłoszone na miejscu podczas trwania turnusu w formie pisemnej w Agencji/Recepcji wydającej klucze lub u rezydenta Maxim-a nie będą rozpatrywane po powrocie do kraju”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 16. 12. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 109/03),
- „Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 22. 09. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 76/04),

- „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji, na piśmie do pilota (rezydenta Biura lub wskazanego w programie lub na voucherze) skierowaniu przedstawiciela Biura za granicę lub w kraju, bądź faksem do organizatora imprezy. Nie wniesienie reklamacji pisemnej w trakcie trwania imprezy powoduje uniemożliwienie naprawienia szkody przez Biuro”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 10. 10. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 137/05),
- „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 08. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 41/06),
- „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 20. 02. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 50/06)
- „W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania (niezgodnie z pkt 1.1.) Umowy przez FUNCLUB, Klient ma prawo wnieść reklamację. Reklamacje winny być składane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy. W tym przypadku decyduje data nadania listu poleconego lub data nadania faxu”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 05. 12. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 244/07).

W przypadku wszystkich ww. postanowień SOKiK stwierdził, że zastrzeżone w nich terminy do wnoszenia reklamacji były zbyt krótkie, a poprzez to uciążliwe dla konsumentów, przy czym należy stwierdzić, że we wszystkich wyszczególnionych przypadkach przewidziano terminy dłuższe, niż w regulacji kwestionowanej w niniejszym przypadku. W wyroku z dnia 08. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 41/06) SOKiK orzekł, że postanowienie dotyczące ustalenia 7-dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji należy uznać za naruszające interesy konsumenta, który pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami. SOKiK wskazał, że tak krótki okres faktycznie w wielu sytuacjach może uniemożliwić klientom nie tylko wniesienie przemyślanych, poprzedzonych fachową konsultacją reklamacji, ale też ich faktyczne wniesienie. Postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 1079 zostało uznane za niezgodne z cytowanym już w niniejszej decyzji przepisem art. 385¹ § 1 Kc. Inne przytoczone klauzule abuzywne uznano za niezgodne także z art. 385³ pkt. 21 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uznaje się postanowienia, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązania przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swe zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

W związku z tym, że zakres regulacji postanowienia kwestionowanego w niniejszym przypadku mieści się w zakresie regulacji wyżej przywołanych klauzul abuzywnych, można było orzec o ich tożsamości. Stosując przedmiotową praktykę przedsiębiorca godził w zbiorowe interesy konsumentów, czym naruszył art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca dokonał zmian w stosowanych przez niego „Warunkach uczestnictwa” wprowadzając nowe regulacje dotyczące zagadnienia zgłaszania przez konsumenta nieprawidłowości i składania reklamacji. Wcześniej obowiązujące postanowienie pkt. 13 zastąpiono klauzulą zawartą w pkt. 11 o brzmieniu: „(...) Osoba / agencja odpowiedzialna za wydawanie kluczy, powinna być natychmiast

poinformowana przez Uczestnika o ewentualnych uszkodzeniach i brakach stwierdzonych po przyjeździe. (...)”. Jeśli zaś chodzi o tryb reklamacyjny, to unormowano go w pkt. 18 „Warunków uczestnictwa” o treści: *„(...) Skarżący (...) może złożyć reklamację, na piśmie bezpośrednio do Organizatora lub przez Jego przedstawiciela w terminie 30 dni od dnia zakończenia danej imprezy, zastrzeżeniem, że wiarygodność podanych uwag powinna być potwierdzona przez przedstawiciela, organizatora, pilota, rezydenta. Biuro rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wpłynięcia do biura, brak odpowiedzi w terminie 30 dni będzie oznaczał uznanie reklamacji klienta”.*

W związku z zaprzestaniem stosowania przez spółkę postanowienia, na mocy którego zastrzeżono obowiązek zgłaszania reklamacji w chwili udostępnienia konsumentowi lokalu, w którym ma on zostać zakwaterowany i wprowadzeniem przez nią regulacji, które odpowiadają aktualnie obowiązującym przepisom prawa, należało orzec, jak w pkt. II 4 sentencji tej Decyzji.

5. Przedostatni z zarzutów objętych zakresem niniejszego postępowania dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w warunkach uczestnictwa oraz w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: *„Ewentualne reklamacje w sprawie usługi winny być wniesione w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy potwierdzone przez pilota lub właściciela hotelu, apartamentu i kwater. (...)”.*

W rozważanym postanowieniu zastrzeżono, że reklamacje powinny być zgłaszane najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy, a dodatkowo powinny one być potwierdzone przez przedstawiciela organizatora na miejscu. Analizując niniejsze postanowienie trzeba mieć na względzie regulację wynikającą z pkt. 14 „Warunków uczestnictwa”, w którym zastrzeżono obowiązek wnoszenia reklamacji już w czasie trwania imprezy, a stosownie do pkt. 13 pierwotnie obowiązujących „Warunków uczestnictwa” istniał wymóg zgłaszania reklamacji dotyczących stanu apartamentu przy odbiorze kluczy do niego, co należy uznać za warunki wstępne możliwości złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy bezpośrednio u organizatora. Regulacja zawarta w pkt. 19 miała znaczenie w takim zakresie, w jakim po zakończeniu imprezy, konsument, który złożył reklamację w czasie jej trwania, ponownie występował do organizatora. W takim przypadku do wystąpienia musiało dojść najpóźniej na 7 dni po zakończeniu imprezy.

SOKiK wielokrotnie uznawał 7 albo 14-dniowy termin do wniesienia reklamacji za zbyt krótki. W związku z tym kwestionowane postanowienie należało uznać za tożsame z następującymi klauzulami uznanymi przez SOKiK za niedozwolone, a następnie wpisanymi do rejestru pod numerami 414, 518, 560, 593, 609, 659, 1069, 1079, 1089, 1338:

- *„Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 02. 02. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 104/04),
- *„Zaniechanie reklamacji oznacza przepadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do Biura w terminie późniejszym niż 7 dni po powrocie nie będą rozpatrywane”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 22. 06. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 90/04),

- „*Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 22. 09. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 76/04),
- „*Niezgodności związane ze świadczeniami wchodzącymi w skład imprezy należy zgłaszać niezwłocznie (w dniu ich wystąpienia, w czasie pobytu) u pilota bądź przedstawiciela Biura, w przypadku imprez pobytowych z dojazdem własnym należy złożyć pisemne zgłoszenia uchybień nie później niż 7 dni od daty zakończenia imprezy. Biuro zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na piśmie w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 17. 10. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 78/04),
- „*Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpoznawane będą w terminie jednego miesiąca od dnia wpłynięcia do Biura*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 07. 11. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 89/04),
- „*Reklamacje dotyczące umowy, programu można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 15. 12. 2005r. (sygn. akt XVII Amc 92/04),
- „*Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 04. 01. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 37/06),
- „*Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 08. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 41/06),
- „*Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia uznane będą za bezskuteczne*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 29. 01. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 160/05),
- „*W przypadku niewykonania lub nieodpowiedniego wykonania zrealizowania umowy przez biuro Atur, uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji, nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia imprezy*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku z dnia 29. 11. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 224/07).

We wszystkich ww. postanowieniach wpisanych do rejestru określono zbyt krótki termin do wnoszenia reklamacji, wobec czego zostały one uznane za niezgodne z art. 385³ pkt. 21 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uznaje się postanowienia, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem którym kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy pomocy których wykonuje swe zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności oraz za niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc, którego treść przytoczono powyżej. W związku z tym, że zakres regulacji zawartej w kwestionowanym postanowieniu mieści się w zakresach przywołanych regulacji pochodzących z rejestru niedozwolonych postanowień umownych, a oprócz przesłanki tożsamości kwestionowanego unormowania z ww. postanowieniami zostały spełnione także pozostałe przesłanki wynikające z art. 24 ust. 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało orzec o naruszeniu przepisu tego, jak i art. 24 ust. 1 niniejszej ustawy.

Rozważane postanowienie zawarte w pkt. 19 „Warunków uczestnictwa” zostało wyeliminowane, natomiast zamiast niego w pkt. 18 „Warunków uczestnictwa”, po części dotyczącej zasad zgłaszania przez uczestników stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy, dodano część dotyczącą zasad składania reklamacji o treści: „(...) Skarżący (...) może złożyć reklamację, na piśmie bezpośrednio do Organizatora lub przez Jego przedstawiciela

w terminie 30 dni od dnia zakończenia danej imprezy, zastrzeżeniem, że wiarygodność podanych uwag powinna być potwierdzona przez przedstawiciela, organizatora, pilota, rezydenta. Biuro rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wpłynięcia do biura, brak odpowiedzi w terminie 30 dni będzie oznaczał uznanie reklamacji klienta". Wprowadzenie niniejszej regulacji, jako zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa, pozwoliło na stwierdzenie, że przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w tym punkcie Decyzji.

Stwierdzenie zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk wymienionych w pkt. II Decyzji

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzeniu w życie z dniem 07. 02. 2009. nowych „Warunków uczestnictwa”. W terminie wprowadzenia w życie zmienionego wzorca umowy nie obowiązywały żadne umowy zawarte z wykorzystaniem starszej wersji „Warunków uczestnictwa”. Do czasu przekazania Prezesowi Urzędu informacji na temat wprowadzenia z dniem 07. 02. 2009r. nowych „Warunków uczestnictwa” przedsiębiorca nie zawarł z ich wykorzystaniem żadnej umowy z konsumentem. To jednak nie wyklucza uznania, że z tą datą nowe „Warunki uczestnictwa” zaczęły obowiązywać. Rozstrzygające znaczenie dla niniejszej kwestii ma bowiem to, że z ww. datą przedsiębiorca był gotów do przedstawienia opracowanych przez niego wzorców konsumentom, którzy wyraziliby wolę zawarcia z nim umowy.

Jednocześnie za wzorce w ww. znaczeniu nie można było uznać propozycji nadesłanych przez przedsiębiorcę w załączeniu do jego pism z 14. 01. 2009r. i z dnia 29. 01. 2009r., co wynika z braku gotowości przedsiębiorcy do przedstawienia tych wzorców potencjalnym kontrahentom.

Stąd za datę zaniechania stosowania praktyk określonych w pkt. II niniejszej decyzji należy przyjąć datę 07. 02. 2009r.

Naruszenie interesu publicznego i zbiorowych interesów konsumentów

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10. 04. 2008r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., strona 47

przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Sąd Najwyższy orzekł też, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”*.

W rozważanym przypadku doszło do naruszenia interesu publicznego. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą nieoznaczonego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z organizatorem umowy o świadczenie usług turystycznych oraz wszystkich jego potencjalnych klientów. Rozważane działania godzą więc w zbiorowe interesy konsumentów, pomimo, iż faktyczna skala działalności przedsiębiorcy jako organizatora jest znikoma. Działania te stanowią zakazane prawem praktyki, gdyż są podejmowane lub mogą być podejmowane w sposób powtarzalny. Już z samej istoty wzorców umów wynika to, że działania przedsiębiorcy wykorzystującego je jest ustalone, jednakowe, powtarzalne we wszystkich przypadkach.

Z uwagi na spełnienie wszystkich przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia tych przepisów, wobec czego należało orzec, jak w punkcie I i II sentencji niniejszej Decyzji.

Ad III

Ostatni z zarzutów postawionych spółce dotyczy stosowania przez nią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się przez nią w warunkach uczestnictwa oraz w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych następującym postanowieniem: *„>Kolumb< Sp. z o.o. zastrzega sobie w przypadku awarii autokaru z klimatyzacją dla zachowania kontynuacji programu podmienić na autokar bez klimatyzacji, wc, video”*, które może być niezgodne z art. 16 a ust. 1 w zw. z art. 16 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz z art. 14 ust. 5 tej ustawy, a wskutek tego z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać rodzaj, charakter i kategorię środka transportu. W ulotkach zawierających oferty dotyczące poszczególnych imprez przedsiębiorca wskazuje, jakim środkiem transportu przewóz ma być realizowany, co czyni wymieniając jakie udogodnienia będzie miał autokar. Zgodnie z art. 16 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w przypadku, gdy organizator turystyki, który w czasie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu, jest obowiązany wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeśli jakość świadczenia zastępczego jest niższa, konsument który świadczenie to przyjął, może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W sytuacji natomiast, gdy organizator, który przed rozpoczęciem imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien o tym niezwłocznie poinformować klienta, który może proponowaną zmianę przyjąć lub odrzucić, co wynika z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Tak więc ustawa o usługach turystycznych przewiduje możliwość dokonania w określonych okolicznościach zmian w stosunku do treści umowy. Zmiany takie mogą być wprowadzane w odpowiednim trybie i w zależności od okoliczności mogą powodować powstanie po stronie konsumentów określonych roszczeń względem organizatora. Regulacja analizowana

w niniejszym przypadku nie wyłącza jednak uprawnień konsumentów wynikających z ustawy o usługach turystycznych, ani też nie wyłącza obowiązku uzyskania przez przedsiębiorcę zgody konsumenta na zmianę warunków.

W świetle powyżej przedstawionych okoliczności należało uznać, że badana regulacja nie narusza art. 16 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, ani też art. 14 ust. 5 tej ustawy. W tych okolicznościach nie doszło więc do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec czego przedmiotowe postępowanie w zakresie określonym w pkt. III decyzji należało umorzyć, jako bezprzedmiotowe.

Ad IV

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia umyślnie, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych za abuzywne, ani w żaden inny sposób godzić w interesy konsumentów.

Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie sześciu kar pieniężnych.

1. Pierwsza z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na niedopełnieniu obowiązku informacyjnego w zakresie dotyczącym podawania w umowach danych dotyczących wpisu do rejestru organizatorów, o czym mowa w pkt. I 1 niniejszej Decyzji.

Z uwagi na to, że wpływ na wymiar kary ma wiele czynników, jej wysokość jest wynikiem ustaleń poczynionych na kilku etapach.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,05 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na niedopełnianiu obowiązku informacyjnego, która ujawnia się na etapie kontraktowania i wywiera skutek na etapie wykonywania umowy, gdyż ewentualne

konsekwencje nie zamieszczenia stosownych informacji w umowie w chwili jej zawierania mogą ujawnić się w czasie, gdy umowa jest realizowana.

W związku z tym, że stwierdzone braki dotyczą prawidłowych danych rejestrowych przedsiębiorcy, powoduje to powstanie po stronie konsumentów utrudnień w zakresie weryfikacji danych dotyczących przedsiębiorcy w niezależnej od niego instytucji. Z drugiej strony należy jednak zważyć, że przedsiębiorca podawał numer uzyskanego w przeszłości zezwolenia Wojewody Śląskiego, co w pewnym zakresie mogło okazać się pomocne i niwelować skutki stosowanej przez niego praktyki. Rozważana praktyka dotyczy działalności związanej z szeroko rozpowszechnionymi usługami, co powoduje, że tym większa ilość osób jest zagrożona wskutek ich oddziaływania. Należy też stwierdzić, że badana praktyka ujawniała się na rynku, na którym mamy do czynienia z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Jako okoliczność łagodzącą uznano aktywne współdziałanie z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Przedsiębiorca nie tylko niezwłocznie odpowiadał na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania. W wyniku uwzględnienia niniejszej okoliczności kwotę bazową obniżono o 20%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. To spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 25%.

Po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej, która spowodowała obniżenie kwoty bazowej i obciążającej, która spowodowała podwyższenie tej kwoty, wysokość wcześniej ustalonej kwoty bazowej podwyższono łącznie o 5%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. I 1 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 106 zł (słownie: stu sześciu złotych), co stanowi 0,032 % przychodu oraz 0,32 % maksymalnego wymiaru kary.

2. Druga z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk polegających na stosowaniu trzech regulacji tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru w zakresie opisanym w punktach I 2 i I 3 sentencji niniejszej decyzji.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,21 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania praktyk polegających na stosowaniu trzech klauzul wpisanych do rejestru.

Klauzula opisana w pkt I 2 dotyczy potrąceń, do dokonania których został uprawniony przedsiębiorca na wypadek rezygnacji uczestnika przed rozpoczęciem imprezy, przy czym przy potrąceniach tych nie uwzględnia się faktycznie poniesionych kosztów, co godzi w istotny sposób w ekonomiczne interesy konsumentów, gdyż zasady rozliczeń nie są zindywidualizowane, natomiast regulacja rozważana w pkt. I 3 niniejszej decyzji dotyczy zasad zmian ceny, które przedsiębiorca unormował w sposób odbiegający od regulacji ustawy o usługach turystycznych. Przewidział on nie tylko niezgodny z prawem termin takich zmian, ale i przesłanki, zasady akceptacji zmian przez konsumentów.

Ww. postanowienia odnoszą się do jednych z najważniejszych elementów umowy, wobec czego należy je potraktować jako regulacje o dużej wadze.

Rozważane praktyki dotyczą działalności związanej z szeroko rozpowszechnionymi usługami, co powoduje, że tym większa ilość osób jest zagrożona wskutek ich oddziaływania. Należy też stwierdzić, że badane praktyki ujawniły się na rynku, na którym mamy do czynienia

z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasłzy okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Do okoliczności łagodzących, które wystąpiły w niniejszej sprawie, zaliczono fakt aktywnego współdziałania przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Nie tylko niezwłocznie odpowiadał on na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania. Okoliczność ta spowodowała obniżenie kwoty bazowej o 20%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. To spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 25%.

Po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej, która spowodowała obniżenie wyżej ustalonej kwoty bazowej i okoliczności obciążającej występującej w niniejszej sprawie, która spowodowała podwyższenie tej kwoty, wysokość wcześniej ustalonej kwoty podwyższono łącznie o 5%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. I 2 i 3 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 447 zł (słownie: czterystu czterdziestu siedmiu złotych), co stanowi 0,13 % przychodu oraz 1,3 % maksymalnego wymiaru kary.

3. Trzecia z wymierzonych kar jest nakładana w związku z praktyką polegającą na naruszeniu ustawy o usługach turystycznych w wyniku stosowania postanowienia niezgodnego z jej regulacjami, o czym mowa w pkt. I 4 sentencji niniejszej decyzji. Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,07 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na stosowaniu regulacji niezgodnej z przepisami ustawy o usługach turystycznych, która ujawnia się na etapie zawierania kontraktu, a jej skutki rozciągają się również na dalszy etap, na którym przedsiębiorca jest uprawniony do skorzystania z możliwości zmiany ceny przewidzianej w umowie.

Z uwagi na zakres regulacji kwestionowanego postanowienia, tj. mając na względzie to, że dotyczy ono zasad zmian ceny, które ukształtowano z sposób godzący w prawa konsumentów, należało uznać, że badana regulacja charakteryzuje się dużą wagą. Należy też stwierdzić, że badana praktyka ujawniała się na rynku, na którym mamy do czynienia z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Do okoliczności łagodzących, które wystąpiły w niniejszej sprawie, zaliczono fakt, że przedsiębiorca aktywnie współdziałał z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Nie tylko niezwłocznie odpowiadał on na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania i spowodowało obniżenie kwoty bazowej o 20%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr

RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. To spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 25%.

Uwzględnienie okoliczności łagodzącej i obciążającej, które wystąpiły w niniejszej sprawie doprowadziło do tego, że kwota bazowa łącznie została podwyższona o 5%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. II 4 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 149 zł (słownie: stu czterdziestu dziewięciu złotych), co stanowi 0,04 % przychodu oraz 0,4 % maksymalnego wymiaru kary.

4. Czwarta z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na niedopełnieniu obowiązku informacyjnego w zakresie dotyczącym podawania w umowach danych o obowiązku klienta polegającego na poinformowaniu uprawnionego podmiotu o stwierdzeniu w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonywania umowy, czego dotyczy pkt. II 1 niniejszej decyzji.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,07 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na niedopełnianiu obowiązku informacyjnego, która ujawnia się na etapie kontraktowania i wywierała skutek na etapie wykonywania umowy, gdyż ewentualne konsekwencje nie zamieszczenia stosownych informacji w umowie w chwili jej zawarcia mogły ujawnić się w czasie, gdy umowa była niewłaściwie realizowana.

W związku z tym, że brak dotyczył określenia zasad zgłaszania w trakcie trwania imprezy stwierdzonych nieprawidłowości, co zostało zastąpione niewłaściwą regulacją dotyczącą zasad zgłaszania reklamacji, praktyka ta w istotny sposób wpływała na pogorszenie sytuacji konsumentów w zakresie dotyczącym dochodzenia przez nich należytego wykonania umowy. Należy też stwierdzić, że badana praktyka ujawniała się na rynku, na którym mamy do czynienia z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Do okoliczności łagodzących, które wystąpiły w niniejszej sprawie, zaliczono fakt, że przedsiębiorca zaniechał stosowania rozważanej praktyki. Ponadto przedsiębiorca aktywnie współdziałał z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Nie tylko niezwłocznie odpowiadał on na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania. Skutkiem tego było obniżenie kwoty bazowej o 50%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. Okoliczność ta spowodowała podwyższenie kwoty bazowej o 25%. W tych okolicznościach kwota bazowa ogółem została obniżona o 25%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. II 1 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 106 zł (słownie: stu sześciu złotych), co stanowi 0,032 % przychodu oraz 0,32 % maksymalnego wymiaru kary.

5. Piąta z kar przewidzianych w niniejszej Decyzji jest nakładana w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorcę praktyki opisanej w pkt. II 2, która polegała na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim bezprawnym postanowieniem, które było niezgodne z ustawą o usługach turystycznych.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,07 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na stosowaniu regulacji niezgodnych z przepisami ustawy o usługach turystycznych, która ujawnia się na etapie kontraktowania, lecz jej skutki rozciągały się również na dalszy etap, na którym przedsiębiorca był uprawniony wyłączenia swej odpowiedzialności za szkody poniesione przez konsumentów.

Z uwagi na zakres regulacji kwestionowanego postanowienia, tj. mając na względzie to, że dotyczy ono zasad zakresu odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumentów, które ukształtowano z sposób godzący w prawa konsumentów, należało uznać, że badana regulacja charakteryzuje się dużą wagą.

Należy też stwierdzić, że badana praktyka ujawniała się na rynku, na którym mamy do czynienia z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki

udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Do okoliczności łagodzących, które wystąpiły w niniejszej sprawie, zaliczono fakt zaniechania przez spółkę stosowania rozważanej praktyki oraz to, że przedsiębiorca aktywnie współdziałał z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Nie tylko niezwłocznie odpowiadał on na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania. Wystąpienie ww. okoliczności łagodzących spowodowało obniżenie kwoty bazowej o 50%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. To z kolei spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 25%.

W związku z ww. operacjami kwota bazowa została ogółem obniżona o 25%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. II 2 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 106 zł (słownie: stu sześciu złotych), co stanowi 0,032 % przychodu oraz 0,32 % maksymalnego wymiaru kary.

6. Ostatnia z kar dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk opisanych w pkt. II 3, II 4 i II 5 sentencji niniejszej Decyzji, a więc praktyk polegających na stosowaniu klauzul wpisanych do rejestru.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2008r. Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2008r. wyniósł 337 887,37 zł (dowód: karta nr 7), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 33 788,73 zł.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,17 % przychodu. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania pięciu praktyk polegających na stosowaniu klauzul wpisanych do rejestru.

Klauzula opisana w pkt II 3 dotyczy zasad składania reklamacji dotyczących stanu apartamentu, które stosownie do niniejszej regulacji należy wnosić w rażąco krótkim terminie. Podobny zarzut dotyczy klauzuli wymienionej w pkt. II 5. Obie te regulacje łączą się z postanowieniem wskazanym w pkt. II 4, w którym zastrzeżono, że przedsiębiorca rozpatruje jedynie te reklamacje, które zostały zgłoszone przez konsumenta w trakcie imprezy. Takie regulacje należało uznać za uciążliwe dla konsumentów w znacznym stopniu, gdyż nakładały one na konsumentów obowiązek podjęcia działań w bardzo krótkich terminach, choć przepisy prawa tego nie wymagają.

Wszystkie ww. praktyki dotyczą działalności związanej z szeroko rozpowszechnionymi usługami, co powoduje, że tym większa ilość osób jest zagrożona wskutek ich oddziaływania. Należy też stwierdzić, że badane praktyki ujawniły się na rynku, na którym mamy do czynienia z wielością podmiotów oferujących swe usługi, co powoduje, że konsumenci dysponują znaczną swobodą przy wyborze kontrahenta i oferty. Działanie przedsiębiorcy, jako organizatora turystyki jest dla niego działalnością marginalną i o niewielkim rzeczywistym wymiarze. Istotne dla wymiaru niniejszej kary jest więc to, że działalność przedsiębiorcy, jako organizatora, jest działalnością, z której przychody stanowią niewielki udział we wszystkich przychodach przedsiębiorcy. Udział ten wynosi niecałe 2,5%. Z tego względu kwotę bazową obniżono o 40%.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

Do okoliczności łagodzących, które wystąpiły w niniejszej sprawie, zaliczono zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania rozważanych praktyk. Do okoliczności tych zaliczono również fakt aktywnego współdziałania przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w trakcie niniejszego postępowania. Nie tylko niezwłocznie odpowiadał on na kierowane do niego wezwania, ale też z własnej inicjatywy przekazywał informacje i dokumenty istotne dla niniejszej sprawy, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia tego postępowania. Okoliczności te spowodowały obniżenie kwoty bazowej o 50%.

Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest fakt naruszenia przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz drugi, przy czym wcześniejsze naruszenie również dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (Decyzja Nr RKT-65/2007 z dnia 17 grudnia 2007r.), z tym że stwierdzono je w związku ze świadczonymi usługami transportowymi. Z tego powodu kwotę bazową podwyższono o 25%.

Skutkiem powyższego było obniżenie kwoty bazowej o 25%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. II 3, 4 i 5 sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 258 zł (słownie: dwustu pięćdziesięciu ośmiu złotych), co stanowi 0,08 % przychodu oraz 0,8 % maksymalnego wymiaru kary.

Ad V.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I i II sentencji Decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono

obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 34 zł (słownie: trzydziestu czterech złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 Kpc, należy wnieść 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 niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn