



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 5 grudnia 2024 r.

RKT.610.4.2021

[wersja jawna]

DECYZJA NR RKT-3/2024

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- 1. uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezie turystycznej pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co stoi w sprzeczności z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 7 października 2021 r.;**
 - 2. uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o tym, że konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, co stoi w sprzeczności z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 maja 2022 r.;**
 - 3. uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, z pominięciem informacji o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi konsumenta w wyznaczonym rozsądnym terminie, co stoi w sprzeczności z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 maja 2022 r.;**

4. **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na przyjęciu, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym (której wysokość nie została określona w umowie i wyliczana jest indywidualnie), dokonane przez konsumenta w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211), następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, co stoi w sprzeczności z art. 47 ust. 2 ww. ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 4 stycznia 2022 r.**
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako: „Exim” lub „Spółka”) **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:
1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostaną objęci wszyscy konsumenci będący stronami umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r., których warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim, w następstwie czego:
 - a) konsumenci nie wzięli udziału w imprezach turystycznych objętych zawartymi umowami i odstąpili od umów za zapłatą opłaty za odstąpienie;
 - b) konsumenci wzięli udział w imprezach turystycznych objętych zawartymi umowami na warunkach zmienionych jednostronnie przez Exim.
 2. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.a, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.1 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co zostało uznane za sprzeczne z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Praktyka, o jakiej mowa powyżej odnosiła się do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r.

W tym stanie rzeczy ponownie przeanalizowano okoliczności związane z odstąpieniem przez Pana/Panią od umowy o udział w imprezie turystycznej, której warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim z naruszeniem obowiązujących przepisów. Informujemy, że opłata za odstąpienie od umowy, jaka została naliczona z tego tytułu była nieuprawniona i powinna podlegać zwrotowi lub anulowaniu.



Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.
Decyzja jest prawomocna”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
 - b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem poleconym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
 - c) w treści komunikatu zidentyfikowany będzie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia;
 - d) jeżeli do dokonania zwrotu opłaty za odstąpienie od umowy konieczne będzie uzyskanie od konsumentów dodatkowych informacji (np. o numerze konta bankowego) Spółka poinformuje o tym konsumentów w sposób jednoznaczny i zrozumiały oraz załączy do komunikatu wzór oświadczenia, jakie powinni złożyć konsumenci, aby skutecznie ubiegać się o zwrot opłaty za odstąpienie od umowy;
 - e) wzór oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2.d sporządzony będzie czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff);
 - f) w treści wzoru oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2.d będzie zawarty adres korespondencyjny, na który należy odesłać oświadczenie.
3. W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.a Spółka dokona zwrotu należności zatrzymanych tytułem opłat za odstąpienie od umowy nie później niż w terminie **14 dni** od daty otrzymania oświadczenia, o jakim mowa w pkt II.2.d, a w przypadku braku konieczności jego złożenia - nie później niż w terminie **2 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
4. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.b, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.1 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezie turystycznej pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co zostało uznane za sprzeczne z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Praktyka, o jakiej mowa powyżej odnosi się do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r.

W tym stanie rzeczy ponownie przeanalizowano okoliczności związane z Pana/Pani udziałem w imprezie turystycznej, której warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim z naruszeniem obowiązujących przepisów. Informujemy, że w zakresie objętym jednostronną zmianą impreza turystyczna została zrealizowana niezgodnie z zawartą umową.



Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

Konsumenci mogą powołać się na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie wobec tego przedsiębiorcy”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:

1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów objęci zostaną wszyscy konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r. i przed rozpoczęciem imprezy turystycznej otrzymali od Exim powiadomienie o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z niepełnym komunikatem dotyczącym możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy tj.:
 - i. komunikatem niezawierającym informacji o tym, że konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany może w ustalonym przez organizatora rozsądnym terminie poinformować go, że odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - ii. komunikatem niezawierającym informacji o tym, że brak odpowiedzi konsumenta na otrzymane powiadomienie w wyznaczonym przez organizatora rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy, albo
 - iii. komunikatem niezawierającym jednocześnie informacji, o jakiej mowa w pkt III.1.i oraz informacji, o jakiej mowa w pkt III.1.ii,

w następstwie czego konsumenci, o jakich mowa powyżej:

- a) przyjęli proponowaną zmianę umowy i wzięli udział w imprezie turystycznej na zmodyfikowanych warunkach;
- b) odstąpili od umowy oraz przyjęli zastępczą imprezę turystyczną (która została zrealizowana) albo voucher o wartości dotychczasowych wpłat (który został wykorzystany);



- c) odstąpili od umowy i przyjęli zastępczą imprezę turystyczną (która nie została zrealizowana) albo voucher o wartości dokonanych wpłat (który nie został wykorzystany, w tym z uwagi na upływ terminu jego ważności).
2. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.a i III.1.b, w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.2 i I.3 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, z pominięciem wymaganych prawem informacji o tym, że:

- konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
- brak odpowiedzi konsumenta na powiadomienie w wyznaczonym rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

Powyższe praktyki zostały uznane za sprzeczne z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 oraz z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

W związku z powyższym ponownie przeanalizowano okoliczności związane z powiadomieniem Pana/Pani o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Informujemy, że powiadomienie, o jakim mowa powyżej **nie zawierało wszystkich wymaganych prawem informacji związanych z możliwością bezkosztowego rozwiązania umowy.**

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (**bold**) we wskazanych miejscach;
 - b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
 - c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.
3. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.c, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.2 i I.3 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na powiadamianiu



konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o tym, że:

- konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
- brak odpowiedzi konsumenta na powiadomienie w wyznaczonym rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

Powyższe praktyki zostały uznane za sprzeczne z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 oraz z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

W związku z powyższym ponownie przeanalizowano okoliczności związane z powiadomieniem Pana/Pani o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Informujemy, że powiadomienie, o jakim mowa powyżej **nie zawierało wszystkich wymaganych prawem informacji związanych z możliwością bezkosztowego rozwiązania umowy.**

W związku z powyższym może Pan/Pani:

- w przypadku przyjęcia zastępczej imprezy turystycznej, która nie została dotychczas zrealizowana - żądać jej zamiany na zwrot wszystkich wniesionych wpłat;
- w przypadku przyjęcia vouchera o wartości dokonanych wpłat, który to voucher nie został dotychczas zrealizowany (w tym z uwagi na upływ jego ważności) - żądać jego zamiany na zwrot środków pieniężnych stanowiących równowartość vouchera.

Prosimy o powiadomienie Exim o swojej decyzji, poprzez wysłanie odpowiedzi w formie wiadomości e-mail lub listownie.

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl."

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (**bold**) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem poleconym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia;
- d) jeżeli do dokonania zwrotu środków konieczne będzie uzyskanie od konsumentów dodatkowych informacji (np. o numerze konta bankowego) Spółka poinformuje o tym konsumentów w sposób jednoznaczny i zrozumiały oraz załączy do komunikatu wzór oświadczenia, jakie powinni złożyć konsumenci, aby skutecznie ubiegać się o zwrot należności;



- e) wzór oświadczenia, o którym mowa w pkt III.3.d sporządzony będzie czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff);
- f) w treści komunikatu wskazany zostanie adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, na który konsument powinien wystać odpowiedź o podjętej decyzji oraz oświadczenie, o jakim mowa w pkt III.3.d.
4. W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.c, którzy zażądają zamiany zastępczej imprezy turystycznej (która pozostaje niezrealizowana) albo vouchera (który pozostaje niewykorzystany, w tym z uwagi na upływ terminu jego ważności) na zwrot wniesionych wpłat, Spółka dokona zwrotu należności nie później niż w terminie **14 dni** od daty otrzymania oświadczenia, o jakim mowa w pkt III.3.d, a w przypadku braku konieczności jego złożenia - nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania od konsumenta informacji o podjętej decyzji w sposób określony w komunikacie, o którym mowa w pkt III.3 sentencji niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:
1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów objęci zostaną wszyscy konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych z wykorzystaniem *Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Exim S.A.*, w których treści zamieszczone jest postanowienie zakwestionowane w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji tj. konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych w okresie od dnia 9 czerwca 2021 r. do dnia 3 stycznia 2022 r.;
 2. Exim skieruje do konsumentów, o jakich mowa w pkt IV.1, w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.4 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na przyjęciu, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym (której wysokość nie została określona w umowie i wyliczana jest indywidualnie), dokonane przez konsumenta w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, co zostało uznane za sprzeczne z art. 47 ust. 2 ww. ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Prezes Urzędu uznał, że ww. praktyka ograniczała konsumentom prawo do żądania od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym, co mogło stwarzać konsumentom uciążliwe warunki dochodzenia roszczeń.

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.
- Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:



- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.

V. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, poprzez złożenie w serwisie internetowym exim.pl jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej jako: „oświadczenie nr 1”):

„Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2024 w sprawie stosowania przez Exim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dowiedz się więcej.”

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RKT-3/2024 uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące:

- *dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych mimo braku zastrzeżenia sobie przez Exim prawa do tego w umowach;*
- *powiadamiania konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem wymaganych prawem informacji o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy (tj. za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat oraz bez obowiązku wniesienia przez konsumenta opłaty za odstąpienie od umowy) w razie nieprzyjęcia przez konsumenta proponowanej zmiany umowy albo w razie braku udzielenia przez konsumenta w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy;*
- *przekazywania konsumentom, w treści zawieranych umów o udział w imprezach turystycznych, niezgodnych z obowiązującymi przepisami informacji o warunkach, na jakich możliwe jest uzyskanie od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy w sytuacji, gdy opłata ta jest wyliczana w sposób zindywidualizowany.*

Ww. praktyki zostały uznane za sprzeczne z przepisami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Konsumentom mogą powoływać się na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie wobec tego przedsiębiorcy.

Jawna wersja decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-3/2024 dostępna jest pod adresem ...”.

Oświadczenia, o jakich mowa powyżej powinny spełniać następujące warunki:



- 1) oświadczenia nr 1 i 2 zostaną złożone w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Exim, w serwisie internetowym [exim.pl](https://www.exim.pl/) (który na dzień wydania niniejszej decyzji znajduje się pod adresem <https://www.exim.pl/>) w wersji desktopowej i mobilnej;
- 2) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane w serwisie internetowym [exim.pl](https://www.exim.pl/) przez okres **3 miesięcy** od dnia ich opublikowania;
- 3) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony serwisu [exim.pl](https://www.exim.pl/), bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nr 1 nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
- 4) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu [exim.pl](https://www.exim.pl/), do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nr 2 nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
- 5) tekst oświadczeń nr 1 i 2 będzie wyjustowany oraz wpisany czcionką ARIAL w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (bold) we wskazanych miejscach;
- 6) w ostatnim zdaniu oświadczenia nr 2, po słowach „*pod adresem*” dodane zostanie hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji dostępnej w bazie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf);
- 7) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach nr 1 i 2 będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie [exim.pl](https://www.exim.pl/);
- 8) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, pod jaką dostępny jest serwis [exim.pl](https://www.exim.pl/), oświadczenia nr 1 i 2 zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej zastępującej stronę internetową znajdującą się pod adresem <https://www.exim.pl/>;
- 9) w przypadku zmiany nazwy, pod którą działa przedsiębiorca, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, obowiązek publikacyjny powinien zostać zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;
- 10) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.

VI. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji poprzez opublikowanie na profilach przedsiębiorcy w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram komunikatu o treści:**

„Prezes #UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania #EXIMtours dotyczące:

- *dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych;*



- sposobu powiadamiania konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych;
- warunków uzyskania od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym.

Szczegółowe informacje na temat praktyk #EXIMtours dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RKT-3/2024 na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

#UOKiK #decyzjaUOKiK #OchronaKonsumenta #Konsument #EXIMtours #exim.pl”

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- 1) komunikat o powyższej treści Exim opublikuje na swój koszt, nie później niż w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- 2) komunikat będzie dostępny przez okres **3 miesięcy** od dnia jego opublikowania;
- 3) komunikat będzie opublikowany jako post na polskojęzycznych publicznych profilach Exim w mediach społecznościowych Facebook i Instagram, które na dzień wydania niniejszej decyzji dostępne są pod adresami: <https://www.facebook.com/Exim.Tours.Polska/>; <https://www.instagram.com/eximtourspolska/>;
- 4) komunikat zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną Exim tj. na tych samych zasadach, jak wszystkie inne posty i wiadomości oraz z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji, jak w przypadku innych postów i wiadomości, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem;
- 5) w przypadku zmiany profilu w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram obowiązek publikacji komunikatu będzie odnosić się do profili funkcjonujących w dacie realizacji tego obowiązku, pozostających pod kontrolą Spółki;
- 6) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;
- 7) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie:

1. **karę pieniężną** w wysokości **10 366 588 zł** (słownie złotych: dziesięć milionów trzysta sześćdziesiąt sześć tysięcy pięćset osiemdziesiąt osiem) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji;
2. **karę pieniężną** w wysokości **4 739 012 zł** (słownie złotych: cztery miliony siedemset trzydzieści dziewięć tysięcy dwanaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji;



3. **karę pieniężną** w wysokości **4 739 012 zł** (słownie złotych: cztery miliony siedemset trzydzieści dziewięć tysięcy dwanaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji;
4. **karę pieniężną** w wysokości **740 471 zł** (słownie złotych: siedemset czterdzieści tysięcy czterysta siedemdziesiąt jeden), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) oraz stosownie do art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża** „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **kosztami** przeprowadzonego postępowania w kwocie **154,10 zł** (słownie złotych: sto pięćdziesiąt cztery 10/100) oraz **zobowiązuje do zwrotu tych kosztów** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **14 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”) przeprowadził na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej jako: „uokk”) postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działaniami „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Exim” lub „Spółka”) nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie dotyczącym w szczególności realizacji przez tego przedsiębiorcę przewidzianych prawem obowiązków wynikających z zawieranych z konsumentami umów o udział w imprezach turystycznych (sygn. akt sprawy: RKT.403.1.2021). Postępowaniem wyjaśniającym objęte zostały działania Exim podejmowane w okresie **po 1 stycznia 2020 r.** odnoszące się m.in. do:
 - okoliczności związanych z dokonywaniem przez Spółkę zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych (zarówno zmian dokonywanych jednostronnie, jak i zmian wymagających akceptacji klienta);
 - okoliczności związanych z przedstawianiem konsumentom, na ich żądanie, uzasadnienia wysokości opłat za odstąpienie od umowy podlegających indywidualnemu wyliczeniu.
- (2) W wyniku dokonanych w toku postępowania wyjaśniającego ustaleń powzięto podejrzenie, że Exim mógł dopuścić się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 uokk w zakresie przedstawionym w pkt I sentencji niniejszej decyzji. W związku z powyższym w dniu 2 grudnia 2021 r. wszczęte zostało postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pod sygn. akt RKT.610.4.2021 (dowód: karty nr 2-6 verte). Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania oraz o możliwości ustosunkowania się do postawionych zarzutów pismem z dnia 2 grudnia 2021 r., w którym przedstawiono również informację o rodzajach rozstrzygnięć kończących postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 7-8).



- (3) W dniu 21 grudnia 2021 r. do materiału dowodowego w prowadzonym wobec Exim postępowaniu zaliczone zostały dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. akt RKT.403.1.2021.MI (dowód: karty nr 23-335).
- (4) W toku postępowania, w piśmie z dnia 21 lutego 2022 r., Spółka przedstawiła stanowisko w odniesieniu do postawionych zarzutów, w ramach którego zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zaprzestania zarzucanych jej naruszeń lub usunięcia ich skutków (dowód: karty 465-472).
- (5) Pismami z dnia 7 czerwca 2022 r. i 14 września 2022 r. Spółka - w reakcji na uwagi przedstawione przez Prezesa Urzędu - uzupełniła i zmodyfikowała propozycję złożonych zobowiązań (dowód: karty nr 556-561, 651-657).
- (6) W piśmie z dnia 29 listopada 2022 r. Spółka - w odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu - przedstawiła ostateczną, ujednoliconą treść zobowiązań (dowód: karty nr 664-671).
- (7) Pismem z dnia 10 września 2024 r. Prezes Urzędu zawiadomił Exim o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu oraz poinformował o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. W ww. piśmie wskazano również, że Prezes Urzędu nie zamierza wydać w niniejszej sprawie decyzji, o jakiej mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakładającej na Spółkę obowiązek wykonania zaproponowanych przez nią w toku postępowania zobowiązań (dowód: karta nr 704).
- (8) W dniu 24 września 2024 r. pełnomocnik Exim zapoznał się materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach postępowania (dowód: karta nr 706). W piśmie z dnia 26 września 2024 r. Spółka przedstawiła ostateczne stanowisko w sprawie, w ramach którego podtrzymała wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej oraz przedłożyła aktualizację propozycji zobowiązań (dowód: karty nr 708-715).

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Ogólne informacje o podmiocie, do którego kierowana jest decyzja

- (9) „Exim” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie została zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 20 lipca 2011 r. pod numerem 0000391791. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiot przeważającej działalności Exim stanowi „działalność organizatorów turystyki”. Jedynym akcjonariuszem Spółki jest Der Touristik Eastern Europe a.s. z siedzibą w Pradze (Republika Czeska).
- (10) W dniu 13 września 2011 r. Spółka uzyskała wpis pod numerem 1254 do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego, a w dniu 23 września 2011 r. została zarejestrowana pod numerem ewidencyjnym 7555 w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych¹.
- (11) Exim jest organizatorem turystyki w rozumieniu art. 4 pkt 8 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (dalej jako: „**uitput**”). Jako organizator turystyki Exim zawiera z konsumentami umowy o udział w imprezach turystycznych, o jakich mowa w art. 4 pkt 3 w związku z art. 4 pkt 2 **uitput**.

¹ <https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/wyszukiwanie/61430>

(12) Od 1 stycznia 2019 r. do co najmniej lutego 2021 r. Exim posługiwał się w obrocie z konsumentami standardowym formularzem umowy o nazwie „Zgłoszenie - umowa udziału w imprezie turystycznej”. Formularz zawierał najważniejsze informacje dotyczące przedmiotu umowy, w tym m.in.:

- dane organizatora i agenta;
- numer i status rezerwacji;
- dane zgłaszającego i uczestników imprezy;
- cenę imprezy dla każdego uczestnika;
- informacje o transporcie (data i czas wylotu i przylotu, numer lotu, nazwa linii lotniczych, rodzaj przelotu: rejsowy/czarterowy, limity bagażowe);
- informacje o pobycie (nazwa hotelu, miejscowość, rodzaj pokoju, wyżywienie) i szczegółowy zakres świadczeń w hotelu;
- informacje dotyczące zarezerwowanych usług (ubezpieczenia, transfery lotniskowe, opłata za Turystyczny Fundusz Gwarancyjny);
- inne ważne informacje (wymagane wizy, paszporty, warunki odprawy, przepisy sanitarne);
- cenę końcową i warunki płatności.

(dowód: karty nr 28, 39-47)

(13) Dokumentem szczegółowo określającym warunki zawierania i realizacji przez Exim umów o udział w imprezach turystycznych oraz prawa i obowiązki organizatora turystyki i podróżnych są „Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Exim S.A.” (dalej jako: „OWU”), których częścią są „Ważne Informacje dla Turystów” (dalej jako: „WIT”). Wymienione dokumenty stanowią integralną część umów o udział w imprezach turystycznych zawieranych przez Exim. W toku postępowania Spółka przedstawiła OWU, jakie obowiązywały w okresie od 1 stycznia 2020 r. Są to kolejno:

- (a) OWU obowiązujące w okresie od 3 września 2018 r. do 26 kwietnia 2020 r. (dalej jako: „OWU 1”) (dowód: karty nr 48-52 verte);
- (b) OWU obowiązujące w okresie od 27 kwietnia 2020 r. do 1 czerwca 2020 r. (dalej jako: „OWU 2”) (dowód: karty nr 53-57 verte);
- (c) OWU obowiązujące w okresie od 2 czerwca 2020 do 29 lipca 2020 r. (dalej jako: „OWU 3”) (dowód: karty nr 58-62 verte);
- (d) OWU obowiązujące w okresie od 30 lipca 2020 r. do 30 września 2020 r. (dalej jako: „OWU 4”) (dowód: karty nr 63-67 verte);
- (e) OWU obowiązujące w okresie od 1 października 2020 r. do 8 czerwca 2021 r. (dalej jako: „OWU 5”) (dowód: karty nr 68-72 verte);
- (f) OWU obowiązujące w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. (dalej jako: „OWU 6”) (dowód: karty nr 327-335);
- (g) OWU obowiązujące w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 22 września 2022 r. (dalej jako: „OWU 7”) (dowód: karty nr 542-546);



(h) OWU obowiązujące na dzień wydania niniejszej decyzji wprowadzone do stosowania od 23 września 2022 r. (dalej jako: „OWU 8”) (dowód: karty nr 685-690).

- (14) W toku postępowania ustalono, że Spółka zawarła [informacja prawnie chroniona] umów o udział w imprezach turystycznych z terminem realizacji przypadającym w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. Łączna wartość tych umów wyniosła [informacja prawnie chroniona], a łączna liczba podróży objętych tymi umowami - [informacja prawnie chroniona]. W ww. okresie [informacja prawnie chroniona] umów zostało rozwiązanych bądź ich warunki zostały zmienione (dowód: karty nr 29, 74)
- (15) W okresie 2021-2023 liczba i wartość umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przez Exim była następująca:

Wyszczególnienie	2021	2022	2023
Liczba umów o udział w imprezach turystycznych zawartych w danym roku	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]
Łączna wartość umów o udział w imprezach turystycznych zawartych w danym roku	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]
Liczba osób objętych umowami zawartymi w danym roku	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]

(dowód: karta nr 698)

- (16) W toku postępowania Exim przedstawił rachunek zysków i strat za okres od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r., z którego wynika, że w 2023 r. Spółka uzyskała przychody w łącznej wysokości [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 700).

2. Ustalenia dotyczące praktyki będącej przedmiotem pkt I.1 sentencji decyzji

2.1. Treść umów o udział w imprezach turystycznych

- (17) Jak wskazano w akapitach (12) i (13) uzasadnienia niniejszej decyzji na treść umowy o udział w imprezie turystycznej zawieranej przez Exim składa się formularz potwierdzający zawarcie umowy o nazwie: „Zgłoszenie - umowa udziału w imprezie turystycznej” oraz „Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Exim S.A.”, których integralną częścią są „Ważne informacje dla turystów”.
- (18) Standardowy formularz „Zgłoszenie - umowa udziału w imprezie turystycznej”, wprowadzony przez Exim do stosowania 1 stycznia 2019 r. i obowiązujący co najmniej do lutego 2021 r., nie zawierał w swojej treści zastrzeżenia o uprawnieniu Spółki do jednostronnej zmiany warunków umowy z uwagi na wystąpienie określonych w umowie przyczyn (dowód: karty nr 39-47).
- (19) Zastrzeżenia, o jakim mowa powyżej nie obejmowały również OWU wykorzystywane przez Exim, stosowane przed dniem 30 lipca 2020 r. (tj. OWU 1, OWU 2 i OWU 3 mające zastosowanie do umów zawieranych w okresie od 3 września 2018 r. do 29 lipca 2020 r.) (dowód: karty nr 48-62 verte).
- (20) Począwszy od dnia 30 lipca 2020 r. Exim posługuje się w treści OWU postanowieniem przewidującym, że „Organizator może przed rozpoczęciem imprezy dokonać



jednostronnie nieznacznych zmian w umowie. Organizator informuje podróżnego o nieznacznych zmianach w sposób jasny i zrozumiały”. Postanowienie o powyższej treści zawarte jest w pkt V.1, zdanie drugie kolejnych OWU stosowanych od ww. daty tj. w OWU 4, OWU 5, OWU 6, OWU 7 i OWU 8 (dowód: karty nr 64, 69, 329, 544, 687).

- (21) Poszczególne OWU, o których mowa w akapicie (13) uzasadnienia niniejszej decyzji zawierają ponadto w pkt XI.3 postanowienie, iż nie mają one zastosowania do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed datą, od której obowiązują (dowód: karty nr 50, 55, 60, 65, 70, 330, 542, 689). Oznacza to, że do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych do dnia 29 lipca 2020 r. włącznie miały zastosowanie OWU obowiązujące w dniu zawarcia umowy, które nie zawierały zastrzeżenia o możliwości dokonania jednostronnie przez Exim nieznacznej zmiany warunków umowy. Dotyczyło to zarówno umów, których termin realizacji przypadał do ww. daty, jak umów z terminem realizacji przypadającym po tej dacie.
- (22) Jak wynika z powyższego, w 2019 r. i w 2020 r. (do dnia 29 lipca 2020 r. włącznie) Exim zawierał z konsumentami umowy o udział w imprezach turystycznych, w treści których nie było zastrzeżone dla Spółki uprawnienie do dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, nieznacznych zmian warunków umownych.
- (23) Exim poinformował, że według stanu na dzień 7 czerwca 2022 r. nie posiadał niewykonanych i oczekujących na realizację umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. (dowód: karta nr 561). Spółka wskazała również, że 7 października 2021 r. rozpoczęła się realizacja ostatniej (najpóźniejszej) imprezy turystycznej objętej umową zawartą z wykorzystaniem OWU obowiązujących przed dniem 30 lipca 2020 r. (dowód: karta nr 681).

2.2. Działania podejmowane przez Exim w zakresie dokonywania jednostronnych zmian warunków umownych

- (24) Zgromadzony w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje, że Exim dokonywał jednostronnie zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych w odniesieniu do umów zawartych przed 30 lipca 2020 r., które nie zastrzegały dla Spółki uprawnienia do dokonywania takich zmian. Wprowadzane jednostronnie modyfikacje odnosiły się do zmiany obiektu zakwaterowania (hotelu), a także dotyczyły kwestii związanych z właściwościami usług zakwaterowania takimi, jak: odpłatność za leżaki i parasole, zasady korzystania z niektórych udogodnień hotelowych, dostępność telewizji w pokojach, brak Wi-Fi w pokojach, wyłączenie z użytku basenu z powodu prac konserwacyjnych, brak klimatyzacji w obiekcie.
- (25) Ustalono, że w przypadku konieczności zmiany warunków umowy w zakresie obiektu zakwaterowania (hotelu) lub w zakresie właściwości usług zakwaterowania, którą to zmianę Exim kwalifikował jako „nieznaczną”, kierowane były do konsumentów posiadających umowy o udział w imprezach turystycznych zawarte przed dniem 30 lipca 2020 r. lub do agentów, za pośrednictwem których zawarte zostały takie umowy, komunikaty o dokonaniu jednostronnie zmiany umowy przez Spółkę. W toku postępowania Spółka przedstawiła przykłady takich komunikatów (dowód: karty nr 88-92, 94-102, 132-156, 162-192). Przedłożyła również zestawienie obejmujące treść poszczególnych komunikatów odnoszących się do zmiany właściwości usług zakwaterowania (dowód: karty nr 473-479).
- (26) Przedstawione przez Exim komunikaty dotyczą umów z terminem realizacji przypadającym na 2020 rok, zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. (w 2019 bądź w 2020 roku). Komunikaty



odnoszące się do zmiany hotelu datowane są na czerwiec, lipiec, sierpień i wrzesień 2020 r., natomiast komunikaty informujące o zmianie właściwości usług zakwaterowania pochodzą ze stycznia, lutego, lipca i sierpnia 2020 r. Najwcześniejsza udokumentowana w aktach sprawy zmiana warunków umowy wprowadzona przez Exim w sposób jednostronny miała miejsce 20 stycznia 2020 r.

(27) Poniżej przedstawiono przykładową treść standardowych komunikatów informujących o dokonaniu przez Exim jednostronnej zmiany warunków umowy:

- a) „Witam, w związku z opóźnieniem otwarcia hotelu [informacja prawnie chroniona], Klient z powyższej rezerwacji zostanie zakwaterowany w hotelu [informacja prawnie chroniona]. Typ pokoju oraz rodzaj wyżywienia nie zmienia się. Zmiana została już naniesiona w systemie. Klient został poinformowany telefonicznie o zmianie. Z uwagi na brak adresu mailowego przy rezerwacji, prosimy o przesłanie Klientowi zaktualizowanej umowy oraz nowych dokumentów podróży. Pozdrawiam” (wiadomość o powyższej treści została wysłana w dniu 26 czerwca 2020 r. i dotyczyła umów o numerach rezerwacji [informacja prawnie chroniona] i [informacja prawnie chroniona] zawartych 20 maja 2020 r. i 26 maja 2020 r.) (dowód: karty 136-143);
- b) „Uprzejmie informuję, że [informacja prawnie chroniona] nie zostanie otwarty w terminie, w którym mają Państwo wakacje. Zostaną Państwo zakwaterowani w hotelu [informacja prawnie chroniona] (...) który znajduje się w zbliżonej lokalizacji. Opis znajduje się w systemie. Wszystkie pozostałe świadczenia w tym cena nie ulegają zmianie. W rozumieniu ustawy z dnia 24.11.2017 r. powyższa wiadomość jest informacyjna i nie wymaga akceptacji ze strony klienta. Państwa rezerwacja została zmodyfikowana. Pozdrawiam” (wiadomość o powyższej treści została wysłana w dniu 10 sierpnia 2020 r. i dotyczyła umów o numerach rezerwacji [informacja prawnie chroniona] i [informacja prawnie chroniona] zawartych 27 grudnia 2019 r.) (dowód: karty nr 150-156);
- c) „Szanowni Państwo, uprzejmie informuję, że hotel [informacja prawnie chroniona] zostanie zamknięty we wcześniejszym terminie. Zostaną Państwo zakwaterowani w hotelu [informacja prawnie chroniona] o podobnym standardzie i lokalizacji. Pozostałe usługi pozostają bez zmian. Zgodnie z Art. 46. 1. Organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej. Poprzez ten termin należy rozumieć takie zmiany, które nie zmieniają głównych właściwości usług turystycznych (ich rodzaju, zakresu) oraz nie powodują obniżenia ich jakości (standardu) lub wartości (ceny). W literaturze przedmiotu jako przykłady takich zmian podaje się zmianę zakwaterowania bez zmiany standardu (”Komentarz do ustawy o usługach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych” red. naukowa Dominik Borek, Hanna Zawistowska, wyd. ODDK, Gdańsk 2020)” (wiadomość o powyższej treści została wysłana w dniu 15 września 2020 r. i dotyczyła umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 12 czerwca 2020 r.) (dowód: karty nr 179-183).
- d) „Errata 16.01.2020 r. Korzystanie w hotelu [informacja prawnie chroniona] z następujących udogodnień: sauna, łaźnia turecka, sauna parowa, jacuzzi jest dodatkowo płatne. Pozdrawiam” (wiadomość o powyższej treści została wysłana w dniu 20 stycznia 2020 r. i dotyczyła umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 9 stycznia 2020 r.) (dowód: karty nr 88-92)



- e) „Errata 29.01.2020 r. W hotelu [informacja prawnie chroniona] do końca marca 2020 roku jedna z siedmiu restauracji a’la carte będzie nieczynna z powodu remontu. Goście mogą korzystać z pozostałych sześciu restauracji.” (wiadomość o powyższej treści została wysłana w dniu 29 stycznia 2020 r. i dotyczyła umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona]) (dowód: karty nr 98-102).
- (28) Z informacji przedstawionych przez Exim wynika, że według stanu na dzień 21 lutego 2022 r. w następstwie dokonania przez Spółkę jednostronnej zmiany umowy w zakresie odnoszącym się do **obiektu zakwaterowania**:
- a) [informacja prawnie chroniona] umów zostało rozwiązanych za zapłatą przez konsumentów opłaty za odstąpienie od umowy,
- b) co najmniej [informacja prawnie chroniona] umów zostało zrealizowanych ze zmienionymi świadczeniami zakwaterowania.
- Powyższe odnosi się do umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., z terminem realizacji przypadającym po 1 stycznia 2020 r., w przypadku których Spółka poinformowała podróżnych, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, że zostaną zakwaterowani w innym hotelu niż określony w umowie.
- (dowód: karty nr 469-469 verte, 480-495, 562, 563-572, 631-641)
- (29) W przypadkach wskazanych w akapicie (28) lit. a uzasadnienia, w których konsumenci odstąpili od umów za zapłatą opłaty za odstąpienie wysokość tej opłaty wyniosła [informacja prawnie chroniona]. Średnia wysokość opłaty za odstąpienie od umowy wyniosła [informacja prawnie chroniona]. Wysokość opłaty za odstąpienie od umowy stanowiła średnio [informacja prawnie chroniona] wartości umowy (dowód: karta nr 480).
- (30) W odniesieniu do sytuacji, w których konsumenci odstąpili od zawartych umów w następstwie dokonania jednostronnie przez Exim ich modyfikacji w zakresie obiektu zakwaterowania, według stanu na dzień 12 października 2022 r. w [informacja prawnie chroniona] przypadkach klienci wystąpili na drogę postępowania sądowego domagając się zwrotu wpłaconej należności. [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 660). Natomiast według stanu na dzień 29 listopada 2022 r. postępowania sądowe zakończyły się bądź toczyły w odniesieniu do [informacja prawnie chroniona] (dowód: karta nr 666).
- (31) Exim poinformował ponadto, że według stanu na dzień 21 lutego 2022 r. w odniesieniu do [informacja prawnie chroniona] umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r., Spółka dokonywała jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmiany warunków umownych w zakresie odnoszącym się do **właściwości usług zakwaterowania** (poprzez wysłanie do klientów tzw. erraty). Zmiany te dotyczyły przykładowo takich kwestii, jak: wyłączenia z użytku basenu, braku możliwości korzystania z jednej z restauracji z powodu remontu, braku możliwości korzystania z sauny, łaźni tureckiej i sauny parowej, braku możliwości korzystania z siłowni, wprowadzenia odpłatności za serwis plażowy. Spośród ww. umów:
- a) [informacja prawnie chroniona] umów zostało rozwiązanych bez ponoszenia kosztów przez klientów;
- b) [informacja prawnie chroniona] umów zostało rozwiązanych za zapłatą przez konsumentów opłaty za odstąpienie od umowy;



c) *[informacja prawnie chroniona]* umowy zostały zrealizowane ze zmienionymi świadczeniami.

Spółka poinformowała jednocześnie, że klienci, którzy otrzymali informację o zmianie umowy (erratę) mogli otrzymać w późniejszym terminie również inne komunikaty (np. o odwołaniu lotu), a konsekwencji ich impreza mogła zostać finalnie anulowana.

(dowód: karty nr 469, 473-479)

- (32) W odniesieniu do *[informacja prawnie chroniona]* umów rozwiązanych za zapłatą przez konsumentów opłaty za odstąpienie od umowy, o których mowa w akapicie (31) lit. b uzasadnienia, Spółka poinformowała, że odstąpienie klientów od ww. umów nastąpiło bez związku z wysłaną erratą (np. kilka miesięcy po przesłanej erracie lub ze względu na sytuację pandemiczną) (dowód: karta nr 473).

3. Ustalenia dotyczące praktyk będących przedmiotem pkt I.2. i I.3. sentencji decyzji

- (33) Ustalono, że w odniesieniu do umów o udział w imprezach turystycznych z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r. wystąpiły przypadki, w których Exim przed rozpoczęciem imprezy turystycznej przedstawił podróżnym - stosownie do art. 46 ust. 2 pkt 1 uirput - propozycję zmiany umowy w zakresie głównych właściwości usług turystycznych.
- (34) Z przedstawionej przez Spółkę przykładowej dokumentacji dotyczącej wskazanych powyżej sytuacji wynika, że proponowane konsumentom zmiany warunków umownych odnosiły się przede wszystkim do terminu pobytu (modyfikacji podlegały data rozpoczęcia i zakończenia podróży), a także dotyczyły trasy imprezy (miejscowość rozpoczęcia podróży i zakończenia podróży) i obiektu zakwaterowania (zmiana hotelu na inny hotel niż wskazany w umowie).
- (35) Exim przedstawił przykładowe powiadomienia o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych wysłane w 2020 r. i w 2021 r. Treść tych powiadomień zostanie omówiona w kolejnych akapitach.
- (36) W aktach postępowania znajdują się po pierwsze powiadomienia datowane na czerwiec, lipiec, sierpień i wrzesień 2020 r., w treści których Exim przedstawił konsumentom propozycję zmiany warunków umowy w zakresie terminu imprezy turystycznej (w odniesieniu do daty rozpoczęcia i zakończenia podróży). Exim informował, że w określonym w powiadomieniach terminie konsumenci mogą wybrać pomiędzy:
- przyjęciem proponowanej zmiany;
 - nieprzyjęciem proponowanej zmiany i odstąpieniem od umowy za przyjęciem vouchera o wartości dotychczasowych wpłat lub za przyjęciem imprezy w innym terminie bądź wyborem nowej imprezy z oferty Exim według aktualnych cen.

W powiadomieniach, o jakich mowa powyżej Exim nie informował o tym, że **konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy może w wyznaczonym przez Spółkę terminie poinformować ją, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez konieczności wniesienia opłaty za odstąpienie**. Powiadomienia nie zawierały również informacji o skutkach nieudzielenia przez konsumenta odpowiedzi na otrzymaną propozycję zmiany umowy w wyznaczonym przez Spółkę terminie tj. **o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy** (dowód: karty nr 103-110, 157-161, 166-170, 180-183, 193-196,



287-291). Przykładową treść takich powiadomień przedstawiono w akapicie (38) uzasadnienia niniejszej decyzji.

- (37) W materiale dowodowym zgromadzonym w aktach niniejszego postępowania znajdują się również powiadomienia datowane na wrzesień 2020 r. oraz maj i czerwiec 2021 r., w treści których Exim proponował konsumentom zmianę warunków umowy w zakresie terminu pobytu, trasy imprezy turystycznej lub obiektu zakwaterowania informując jednocześnie konsumentów, iż w terminie określonym w treści powiadomień mają do wyboru następujące opcje decyzyjne:

- mogą przyjąć proponowaną zmianę umowy;
- mogą nie przyjąć proponowanej zmiany umowy i odstąpić od umowy wybierając inną imprezę turystyczną z oferty Spółki według aktualnej ceny;
- mogą nie przyjąć proponowanej zmiany umowy i odstąpić od umowy za przyjęciem vouchera o wartości wpłaconej kwoty;
- mogą nie przyjąć proponowanej zmiany umowy i odstąpić od umowy za zwrotem wpłaconych środków (dokonać bezkosztowej anulacji rezerwacji).

Powiadomienia te - podobnie, jak powiadomienia, o jakich mowa w akapicie (36) - nie obejmowały informacji o **konsekwencjach nieudzielenia Spółce przez konsumenta odpowiedzi o podjętej decyzji w wyznaczonym terminie tj. o rozwiązaniu umowy za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy** (dowód: karty nr 197-208, 209-217, 219-231, 232-235, 253-257, 262-276, 301-312, 313-320). Przykłady takich powiadomień omówione zostały w akapicie (39) uzasadnienia decyzji.

- (38) Poniżej przedstawiono przykładową treść standardowych komunikatów, o jakich mowa w akapicie (36) uzasadnienia:

- a) *„Szanowni Państwo, Polska i Europa otwierają granice i wakacje za granicą znów są możliwe! Linie lotnicze dopasowują siatkę połączeń do bieżącego zapotrzebowania na loty i zdarzają się zmiany w rozkładach lotów czy też zmiany dnia operacyjnego. W przypadku Państwa rezerwacji możemy zaproponować przelot na tej samej trasie w dniach: 03.07-10.07.2020 z zachowaniem liczby dni na miejscu. Cena Państwa rezerwacji nie ulega zmianie. Jeżeli nowy termin Państwu nie odpowiada prosimy o kontakt i zaproponujemy inny, dogodny dla Państwa termin. Jeżeli chcą Państwo wstrzymać się z wylotem na wakacje mogą Państwo wybrać voucher o wartości dotychczasowych wpłat. W przypadku dokonania zmiany lub wyboru vouchera dodatkowo damy Państwu bon zniżkowy na wakacje w Polsce o wartości 100 PLN! Prosimy o informację zwrotną z decyzją. Będzie nam miło, jeżeli podejmą Państwo decyzję do 19.06.2020. Dziękujemy za wybór Exim Tours i wierzymy, że nadal pozostaną Państwo w gronie naszych Klientów”* (powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 17 czerwca 2020 r. i dotyczyło umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 3 czerwca 2020 r.) (dowód: karty nr 103-106);
- b) *„Witam, linie lotnicze [informacja prawnie chroniona] zmieniły swój letni rozkład lotów na trasie WRO-AGP, przypadku Państwa rezerwacji możemy zaproponować jedną z trzech poniższych opcji:*
- *przelot na tej samej trasie w dniach 28.08-04.09 lub 04.09-11.09 z zachowaniem długości pobytu oraz ceny,*



- voucher o wartości wpłaconych środków z terminem realizacji do 31.10.2021 r.,
- nową, dowolną ofertę z systemu w aktualnej cenie.

Uprzejmie prosimy o informację zwrotną z decyzją do 21.08 do godz. 15:00. Pozdrawiam” (powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 20 sierpnia 2020 r. i dotyczyło umowy nr o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 11 sierpnia 2020 r.) (dowód: karty nr 287-291);

- c) „Witam, linie lotnicze [informacja prawnie chroniona] zmieniły swój letni rozkład lotów na trasie TXL FUE TXL. W przypadku Państwa rezerwacji możemy zaproponować przelot na tej samej trasie przelotu w terminie 19.09-26.09.2020 lub 26.09-03.10.2020 z zachowaniem długości pobytu. Cena rezerwacji pozostanie bez zmian. Jeżeli nowy termin Państwu nie odpowiada prosimy o kontakt i proponujemy inny, dogodny dla Państwa termin. Jeżeli chcą Państwa wstrzymać się z wylotem na wakacje mogą Państwo wybrać voucher o wartości dotychczasowych wpłat. Prosimy o informację zwrotną z decyzją. Prosimy o decyzję do 08.09.2020 do godz. 15:00. Pozdrawiam” (powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 7 września 2020 r. i dotyczyło umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 12 czerwca 2020 r.) (dowód: karty nr 180-183).

(39) Z kolei w poniższych punktach przedstawiono przykładową treść standardowych komunikatów, o jakich mowa w akapicie (37) uzasadnienia decyzji:

- a) „Szanowni Państwo, ze względu na wprowadzone ograniczenia w podróży z Polski, Państwa przelot na Majorkę został anulowany przez przewoźnika. W dalszym ciągu możliwe są loty na Majorkę z Niemiec bez ograniczeń, obowiązkowych testów czy też kwarantanny. Dlatego chcielibyśmy Państwu zaproponować wakacje na Majorce z wylotem i powrotem z Berlina 6-10.09 (wylot 18:10 - 20:55. powrót 14:35 - 17:20). Pozostałe warunki w tym cena nie ulegną zmianie. Chętnie wystawimy też Państwu voucher na wartość wpłaconej kwoty lub dokonamy zmiany na dowolną inną imprezę turystyczną. Mogą Państwo również otrzymać zwrot środków. (...)” (powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 1 września 2020 r. i dotyczyło umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 20 sierpnia 2020 r.) (dowód: karty nr 309-312);
- b) „Szanowni Państwo, ze względu na zmianę rozkładu Państwa przelot do Barcelony został anulowany przez przewoźnika. W związku z zaistniałą sytuacją możemy zaproponować Państwu jedno z poniższych rozwiązań: 1. Wakacje z przelotem z Warszawy w tym samym terminie z zachowaniem długości pobytu oraz ceny. Dodatkowo informujemy, że hotel [informacja prawnie chroniona] zostanie zamknięty we wcześniejszym terminie, dlatego klienci zostaną zakwaterowani w hotelu [informacja prawnie chroniona] w podobnym standardzie. 2. Wybór dowolnej oferty z systemu w aktualnej cenie. 3. Voucher na wartość wpłaconej kwoty. 4. Zwrot wpłaconych środków. Uprzejmie prosimy o informację zwrotną z decyzją do 30.09 do godz. 14.00. Pozdrawiamy” (powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 29 września 2020 r. i dotyczyło umowy o numerze rezerwacji [informacja prawnie chroniona] zawartej w dniu 24 czerwca 2020 r.) (dowód: karty nr 213-217);
- c) „Szanowni Państwo, Z przykrością informujemy, że loty czarterowe na trasie Poznań - Djerba - Poznań nie odbędą się w datach 03.06.2021 oraz 10.06.2021. Klientom z ww. rejsów proponujemy następujące rozwiązania:
- zmianę na wylot/przylot z/do Warszawy w tej samej dacie i cenie



- zmianę kierunku na aktualnie realizowane imprezy na sezon Lato 2021 (na najbliższe wyloty wg dostępności w systemie),
- voucher na wpłaconą kwotę (do wykorzystania na wyloty do 30.04.2022),
- bezkosztową anulację imprezy (...)"

(powiadomienie o powyższej treści zostało wysłane w dniu 1 czerwca 2021 r. i dotyczyło umowy o numerze rezerwacji *[informacja prawnie chroniona]* zawartej w dniu 19 maja 2021 r.) (dowód: karty nr 272-276).

- (40) W toku postępowania Spółka przyznała, że kierowała do konsumentów „nieprecyzyjne” komunikaty z propozycją zmiany umowy w zakresie głównych właściwości usług turystycznych tj. komunikaty niezawierające informacji, o jakich mowa w akapitach (36) i (37) uzasadnienia. Szczegółowe ustalenia w tym zakresie znajdują się w akapitach (41)-(42) uzasadnienia decyzji, a także w akapitach (62)-(65), gdzie przedstawiono stanowisko Exim w odniesieniu do analizowanych zarzutów.
- (41) Spółka poinformowała, że w odniesieniu do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych pomiędzy styczniem a lipcem 2020 r. w *[informacja prawnie chroniona]* przypadkach przed rozpoczęciem imprezy turystycznej wysłano do klientów - w okresie od stycznia do października 2020 r. - komunikaty o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. W *[informacja prawnie chroniona]* przypadkach komunikaty te nie zawierały informacji o możliwości anulowania umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez konieczności wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku nieprzyjęcia przez konsumenta proponowanej zmiany umowy i w przypadku nieudzielenia przez konsumenta odpowiedzi na komunikat w wyznaczonym przez Spółkę terminie. Spośród ww. umów:
- a) *[informacja prawnie chroniona]* umów zostało rozwiązanych bez ponoszenia kosztów przez klientów, w tym *[informacja prawnie chroniona]* to umowy, w przypadku których skierowany został do konsumentów niepełny komunikat dotyczący konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych;
 - b) w *[informacja prawnie chroniona]* przypadkach konsumenci przyjęli proponowaną zmianę umowy, w tym w *[informacja prawnie chroniona]* przypadkach dotyczyło to umów, w odniesieniu do których konsumenci otrzymali niepełny komunikat o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych;
 - c) w przypadku *[informacja prawnie chroniona]* umów konsumenci nie zaakceptowali proponowanej zmiany i przyjęli zastępczą imprezę turystyczną, w tym w *[informacja prawnie chroniona]* przypadkach dotyczyło to umów, w odniesieniu do których konsumenci otrzymali niepełny komunikat o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych;
 - d) *[informacja prawnie chroniona]* umów zostało anulowanych za przyjęciem przez konsumentów vouchera o wartości dokonanych wpłat, z czego *[informacja prawnie chroniona]* to umowy, w przypadku których konsumenci otrzymali niepełny komunikat o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych.

(dowód: karty nr 471, 496-541)

- (42) Exim poinformował ponadto, że według stanu na dzień **7 czerwca 2022 r.** zidentyfikował łącznie *[informacja prawnie chroniona]* przypadki (począwszy od kwietnia 2020 r.), w których konsumenci - przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - zostali powiadomieni o



konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych w taki sposób, iż nie została im przedstawiona informacja o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy (tj. za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie) w przypadku nieprzyjęcia proponowanej zmiany lub w przypadku nieudzielenia w terminie odpowiedzi na otrzymaną propozycję zmiany umowy, z czego:

- a) w [informacja prawnie chroniona] przypadkach konsumenci nie zaakceptowali proponowanej zmiany i:
 - przyjęli voucher o wartości dotychczasowych wpłat (który w ww. dacie pozostawał niewykorzystany) albo
 - przyjęli zastępczą imprezę turystyczną (która w ww. dacie pozostawała niezrealizowana);
- b) w [informacja prawnie chroniona] przypadkach konsumenci:
 - przyjęli proponowaną zmianę umowy i wzięli udział w imprezie turystycznej na zmodyfikowanych warunkach albo
 - nie przyjęli proponowanej zmiany umowy i zaakceptowali voucher o wartości dotychczasowych wpłat (który do ww. daty został wykorzystany) albo
 - nie przyjęli proponowanej zmiany umowy i zaakceptowali zastępczą imprezę turystyczną (która do ww. daty została zrealizowana).

(dowód: karty nr 558-559, 573-589, 590-630 verte)

- (43) Z przedstawionych przez Spółkę zestawień wynika, że data utworzenia ostatniego vouchera bądź zastępczej imprezy turystycznej (w związku z nieprzyjęciem przez konsumenta proponowanej zmiany warunków umowy, o której został poinformowany z pominięciem informacji o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy) miała miejsce w dniu 23 maja 2022 r. (dowód: karta nr 658).
- (44) W piśmie z dnia 21 lutego 2022 r. Exim poinformował, że zmodyfikował i wprowadził do stosowania standardowy komunikat kierowany do konsumentów w przypadku konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, w którym zawarta jest informacja o uprawnieniu konsumentów do bezkosztowego odstąpienia od umowy w przypadku braku akceptacji proponowanej zmiany, jak również informacja, iż brak udzielenia przez konsumenta odpowiedzi na powiadomienie będzie skutkowało odstąpieniem od umowy przez organizatora za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie. Spółka wskazała, że według stanu na dzień 21 lutego 2022 r. wzór komunikatu dotyczącego konieczności zmiany przed rozpoczęciem imprezy turystycznej głównych właściwości usług turystycznych brzmiał następująco:

„Szanowni Klienci. Uprzejmie informujemy, że Organizator zmuszony jest zmienić główne właściwości usługi XXXXXX i zaproponować Państwu świadczenie zastępcze w postaci YYYYYY. Pozostałe świadczenia imprezy turystycznej pozostają bez zmian. Oczekujemy na Państwa decyzję w terminie do dnia ZZZZZZ. W przypadku braku akceptacji zmiany mogą Państwo odstąpić od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat na poczet imprezy turystycznej i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. W przypadku braku udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie Organizator odstąpi od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez Państwa wpłat na poczet imprezy turystycznej i bez obowiązku wniesienia przez Państwa opłaty za odstąpienie od umowy”

(dowód: karta nr 472).



- (45) W załączeniu do pisma z dnia 7 czerwca 2022 r. Exim przedstawił przykładowe powiadomienia o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, jakie skierowane zostały do konsumentów w maju i czerwcu 2022 r. Powiadomienia te mają podobną, standardową treść. Brzmienie przykładowego powiadomienia (datowanego na 3 czerwca 2022 r.) przedstawiono poniżej:

„Szanowni Państwo, Z przykrością informujemy, że loty rejsowe do Larnaki (LCA) z Gdańska zostały anulowane w dacie 01.07.2022.

Klientom z ww. rejsów proponujemy następujące rozwiązania:

- przelot na tej samej trasie w terminie 02-12.07 z zachowaniem długości pobytu oraz ceny,*
- przelot na trasie Warszawa-Larnaka-Warszawa z zachowaniem terminu, długości pobytu oraz ceny,*
- zmianę kierunku na aktualnie realizowane imprezy na sezon Lato 2022 (według dostępności i aktualnej ceny w systemie),*
- voucher o wartości wpłaconych środków do wykorzystania na dowolną imprezę EximTours (voucher ważny jest przez 6 miesięcy od jego wystawienia)*
- w przypadku gdy Organizator zmuszony jest zmienić główne właściwości imprezy turystycznej przysługuje Państwu prawo do zwrotu wniesionych wpłat na poczet imprezy turystycznej bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Zwrot nastąpi w ciągu maksymalnie 14 dni. Rezerwacje opłacone voucherem otrzymają zwrot na voucher. W przypadku imprez posiadających dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji, wartość ubezpieczenia nie jest zwracana.*

Proszę pamiętać, że żadne miejsca w samolocie nie zostały zablokowane.

Prosimy o decyzję do 07.06.2022 r., po tym terminie Organizator odstąpi od umowy i dokona bezkosztowej anulacji rezerwacji. Pozdrawiamy, zespół EximTours”

(dowód: karty nr 642-644)

4. Ustalenia dotyczące praktyki będącej przedmiotem pkt I.4 sentencji decyzji

- (46) W toku postępowania ustalono, że w pkt III.1.c OWU obowiązujących w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. (OWU 6) Exim posługiwał się postanowieniem zakładającym zindywidualizowany sposób wyliczenia opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym. Ww. warunek umowy stanowił, że [fragment napisany pogrubioną czcionką - zaznaczenie własne UOKiK]:

„Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy:

(...)

- c) w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.*



*Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. **Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy. Niedopełnienie przez Podróżnego obowiązku anulowania Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może oznaczać brak alternatywnego wykorzystania usług***”.

(dowód: karta nr 328)

- (47) W OWU obowiązujących od 4 stycznia 2022 r. do 22 września 2022 r. (OWU 7) ww. postanowienie zostało przerwane i przeniesione do pkt III.1.d, który otrzymał następujące brzmienie [fragment napisany pogrubioną czcionką - zaznaczenie własne UOKiK]:

„Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy:

(...)

- d) w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych.*

*Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. **Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta. Niedopełnienie przez Podróżnego obowiązku anulowania Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może oznaczać brak alternatywnego wykorzystania usług***”.

(dowód: karta nr 543)

- (48) Postanowieniem w brzmieniu przytoczonym w akapicie (47) Exim posługuje się również w pkt III.1.d OWU obowiązujących w dacie wydania niniejszej decyzji, wprowadzonych do stosowania od dnia 23 września 2022 r. (OWU 8) (dowód: karta nr 686).
- (49) W odniesieniu do obowiązku przedstawienia konsumentowi uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Exim posługiwał się zatem w treści OWU następującymi postanowieniami:
- w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. stosowany był warunek przewidujący, że kalkulacja ostatecznej wysokości opłaty za odstąpienie od umowy następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy (pkt III.1.c OWU 6);
 - od 4 stycznia 2022 r. stosowany jest warunek przewidujący, że kalkulacja ostatecznej wysokości opłaty za odstąpienie od umowy następuje na wniosek klienta (pkt III.1.d OWU 7 i OWU 8).
- (50) Kolejne OWU obowiązujące w okresie przed dniem 9 czerwca 2021 r. (tj. OWU 1, OWU 2, OWU 3, OWU 4 i OWU 5 obowiązujące pomiędzy 3 września 2018 r. a 8 czerwca 2021 r.)



nie odnosiły się do kwestii dotyczących warunków przedstawiania przez Exim konsumentowi uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy, której wysokość nie została określona w treści umowy, lecz ustalana jest w sposób zindywidualizowany na zasadach określonych w art. 47 ust. 2 uirput (dowód: karty nr 48-72 verte).

- (51) W toku postępowania ustalono, że Spółka zawarła *[informacja prawnie chroniona]* umowy o udział w imprezach turystycznych z wykorzystaniem OWU, jakie obowiązywały w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r., w tym *[informacja prawnie chroniona]* umów z przelotem rejsowym o łącznej wartości *[informacja prawnie chroniona]*. Spośród ww. umów z przelotem rejsowym *[informacja prawnie chroniona]* umów o łącznej wartości *[informacja prawnie chroniona]* zostało rozwiązanych w wyniku odstąpienia przez konsumentów od tych umów za zapłatą opłaty za odstąpienie tj. na podstawie art. 47 ust. 1 uirput. Łączna wartość opłat za odstąpienie od umowy z tego tytułu wyniosła *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 699).

5. Stanowisko Exim odnośnie do postawionych zarzutów

5.1. Wyjaśnienia dotyczące praktyki, o jakiej mowa w pkt I.1. sentencji decyzji

- (52) W odniesieniu do zarzutu dotyczącego dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych mimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach Spółka wskazała, że „*podstawą prawną wprowadzania takich zmian były zawsze przepisy rangi ustawowej, w tym art. 46 ust. 1 i 2 w związku z art. 40 ust. 1 Ustawy turystycznej*”. Exim wyjaśnił również, że nie przyjmował „*żadnych specjalnych kryteriów do wprowadzania jednostronnych zmian w realizacji umów w odniesieniu do umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., czy też po 30 lipca 2020 r.*”. Spółka wskazała, że zmiany (niezależnie od daty zawarcia, czy też wykonania umowy) były dokonywane albo jedynie ze względu na nagłe wystąpienie nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności mających wpływ na realizację imprezy turystycznej albo jedynie w odniesieniu do świadczeń niebędących głównymi właściwościami usług turystycznych w rozumieniu art. 40 ust. 1 pkt 1 uirput (dowód: karta nr 119).
- (53) Exim wskazał, że jego celem nie jest i nigdy nie było dokonywanie jakichkolwiek zmian w umowach z klientami, które skutkowałyby pogorszeniem jakości wykonywanej usługi. Spółce zależy na rzetelnym wywiązywaniu się z zawartych umów, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz profesjonalizmem i doświadczeniem wypracowanymi przez lata obecności na polskim rynku usług turystycznych (dowód: karta nr 465).
- (54) Spółka wyjaśniła w dalszej kolejności, że 2020 rok był dla całej branży turystyki wyjątkowym okresem, kiedy zdecydowana większość zmian wynikała z pandemii COVID-19, która w ogromnym stopniu wpłynęła na funkcjonowanie wszystkich organizatorów turystyki i agentów turystycznych. W momencie, w którym zaczęło się mówić o pandemii i jej skutkach dla zdrowia i życia, każdy organizator podróży musiał na nowo nauczyć się działać w nowych realiach. Wiele sytuacji, z którymi Spółka się zetknęła, nie mogło zostać wcześniej przewidzianych oraz nie istniały nawet rozwiązania prawne regulujące niektóre kwestie. W tej sytuacji Spółka w wielu obszarach poruszała się nieco po omacku. Do tego doszła bardzo istotne zagadnienie ochrony zarówno turystów, jak i pracowników branży turystycznej, którzy w pierwszych miesiącach 2020 r. stanęli przed widmem utraty pracy (dowód: karty nr 465-465 verte).



- (55) Spółka wyjaśniła, że w odniesieniu do dokonywanych jednostronnie zmian umów dotyczących np. serwisu hotelowego czy też dostępu do elementów infrastruktury towarzyszącej, po otrzymaniu informacji od kontrahenta każdorazowo przygotowuje się erratę, która zamieszczana jest w opisie danego obiektu wraz z datą oraz informacją na temat zmiany. Informacja z takiej erraty każdorazowo przesyłana jest do klienta w formie wiadomości e-mail oraz widnieje w serwisie klienta dostępnym na stronie internetowej. Tego typu zmiany wynikały ze zdarzeń nieprzewidywalnych, niezależnych od Spółki czy hotelu bądź z przepisów sanitarnych danego kraju (dowód: karty nr 465 verte-466 verte).
- (56) Exim wyjaśnił, że jeżeli chodzi o zmiany umów dotyczące miejsca zakwaterowania, to sytuacja w 2020 r. była wyjątkowa. Drastyczne zmniejszenie popytu na usługi hotelowe, znaczące zmniejszenie ruchu turystycznego doprowadziło tysiące hoteli w Europie do konieczności podjęcia decyzji, czy otworzyć obiekt, czy też nie. Sytuacja była o tyle skomplikowana, że zmieniające się przepisy lokalne w odniesieniu do funkcjonowania hoteli pojawiały się bardzo często z krótkim wyprzedzeniem, co uniemożliwiało hotelarzom skuteczne przygotowanie się do nowych zasad funkcjonowania, czy też zapewnienia bezpieczeństwa gościom. Innym aspektem były przepisy wjazdowe do danego kraju wydawane w tzw. krajach źródłowych, z których dany obiekt miał większość swoich gości. W tej sytuacji Spółka zmuszona była do szukania alternatywnych hoteli dla swoich klientów. Często dochodziło też do wcześniejszego niż pierwotnie planowano zamknięcia danego hotelu przed sezonem zimowym ze względu na brak napływu wystarczającej liczby klientów (dowód: karta nr 467).
- (57) Innym przykładem okoliczności, w których organizator zmuszony był do dokonania zmian były sytuacje, w których w danym hotelu dochodziło do zdiagnozowania u pracowników lub części gości zachorowania na COVID-19. W takiej sytuacji goście i pracownicy podlegali natychmiastowej kwarantannie, a przyjmowanie nowych gości przez hotel było niemożliwe (dowód: karta nr 467).
- (58) Exim wyjaśnił, że w przypadku braku możliwości zakwaterowania podróżnych w obiekcie wskazanym w umowie, Spółka zawsze oferowała klientom obiekty zamienne, które były jak najbliżej pierwotnego miejsca zakwaterowania. Często były to obiekty znajdujące się na sąsiedniej działce lub po przeciwnej stronie ulicy. Spółka zawsze brała pod uwagę położenie obu hoteli (pierwotnego oraz nowego) względem plaży, dostępne atrakcje i infrastrukturę na terenie hotelu. Spółka nie dokonywała zmiany rodzaju wyżywienia np. z 2 posiłków na ofertę bez wyżywienia, czy też zmiany obiektów 5-gwiazdkowych na obiekty 3-gwiazdkowe. Zawsze dobierane były obiekty, które w jak najmniejszym stopniu wpływały na komfort oraz wypoczynek Klientów. Często alternatywnymi obiektami były hotele, które znajdują się w tej samej sieci hotelowej i oferują taki sam standard i poziom obsługi (dowód: karty nr 467-467 verte).
- (59) Spółka podkreśliła, że jej celem nie jest i nigdy nie było wprowadzanie klientów w błąd, czy też świadome oferowanie obiektów, w których realizacja umowy nie była możliwa już w momencie zawierania umowy. Jak tylko Spółka miała pewność, że dany hotel nie zostanie otwarty, czy też nie ma w nim miejsc, od razu taki obiekt był wycofywany z oferty (dowód: karta nr 468).
- (60) Ponadto Exim wskazał, że na podstawie zbadanej korespondencji z klientami, których imprezy zostały anulowane za potrąceniem kosztów przygotowania imprezy turystycznej, w [informacja prawnie chroniona] przypadkach klienci zgłaszali chęć odstąpienia od umowy jeszcze przed otrzymaniem komunikatu o zmianie obiektu zakwaterowania, tj. w czasie, kiedy nie mogli jeszcze wiedzieć, że realizacja umowy w pierwotnie wybranym



hotelu nie będzie możliwa. W ocenie Spółki, w kontekście związanym z pandemią COVID-19 należy wziąć pod uwagę, że umowy, które zostały anulowane za wniesieniem przez konsumentów opłaty za odstąpienie, miały najczęściej inne, rzeczywiste przyczyny odstąpienia. Przyczyny te nie były związane z wydaną erratą, czy też zmianą warunków umów. Nie odnotowano ponadto zwiększonej liczby reklamacji składanych w odniesieniu do imprez turystycznych, których warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim przed ich rozpoczęciem (dowód: karta nr 468 verte).

- (61) Spółka poinformowała, że klienci często pytali o możliwość odstąpienia od umowy za zwrotem wpłaconych środków jeszcze przed tym, zanim otrzymali komunikat dotyczący zmiany umowy. *[informacja prawnie chroniona]* Zdaniem Exim należy mieć na uwadze okoliczność, że duża część klientów z różnych względów nie chciała i tak uczestniczyć w imprezach turystycznych z obawy przed zachorowaniem, a sam komunikat o zmianie hotelu stawał się dla nich pretekstem do podjęcia próby odstąpienia od umowy za zwrotem środków. Należy w opinii Spółki przypuszczać, że w takich sytuacjach istnieje duże prawdopodobieństwo, że klienci zrezygnowaliby z wylotu nawet, gdyby nie pojawił się żaden komunikat dotyczący zmiany umowy. Często w tym kontekście pojawiały się kwestie związane ze spełnieniem przepisów wjazdowych oraz sanitarnych (np. wykonanie testu na COVID-19), a nie sam fakt zmiany hotelu (dowód: karta nr 469 verte).

5.2. Wyjaśnienia dotyczące praktyk, o jakich mowa w pkt I.2 i I.3 sentencji decyzji

- (62) W odniesieniu do zarzutów dotyczących powiadamiania konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o dostępnych rozwiązaniach skutkujących anulacją imprezy za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez ponoszenia przez konsumenta opłaty za odstąpienie od umowy, Exim w pierwszej kolejności zaznaczył, że w jego wieloletniej historii nigdy nie doszło do tak masowych i drastycznych zmian w warunkach świadczenia usług przez wykonawców, jak miało to miejsce w 2020 roku. Duża liczba odwołanych lotów i zmian w rozkładach lotów w znaczący sposób wpłynęła na funkcjonowanie Spółki. Nakład pracy każdego z pracowników wzrósł w tym okresie przeciętnie o *[informacja prawnie chroniona]* tylko przy zajmowaniu się bieżącymi zmianami do zawartych umów. Zmiany te wynikały wprost z sytuacji związanej z pandemią COVID-19, ze względu na którą wprowadzane były zmiany w przepisach wjazdowych do danych krajów, obowiązywały przepisy zabraniające lub zezwalające na loty do danych krajów wydawane przez władze Polski oraz innych krajów, a także dokonywane były zmiany w przepisach sanitarnych. Należy mieć na uwadze fakt, że wielokrotnie w 2020 r. przepisy takie pojawiały się na chwilę przed ich wejściem w życie. W takich sytuacjach praca pod silną presją czasu, a także stresu powodowała, że Spółka nie uniknęła błędów przy konstruowaniu komunikatów kierowanych do klientów (dowód: karty nr 469 verte-470).
- (63) Exim oświadczył, że nigdy nie doszło do sytuacji, w której ze względu na znaczącą zmianę głównych właściwości usług turystycznych, jak np. data wylotu, okres pobytu, lotnisko wylotu, odmówiono klientowi prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej. Spółce zależało jednak w pierwszej kolejności na dokonaniu zamiany imprezy na inną lub wydaniu klientowi vouchera o wartości wpłaconych środków. Pozwalało to Spółce zachować kondycję finansową, która gwarantowała przetrwanie okresu kilku miesięcy bez możliwości realizacji usług i uniknięcia upadłości. Z uwagi na fakt, że Spółka blisko *[informacja prawnie chroniona]*% rezerwacji sprzedaje poprzez sieć



biur agencyjnych zostały przygotowane dokładne wytyczne z przypomnieniem możliwości, jakie ma klient w przypadku znaczącej zmiany w jego umowie (dowód: karta nr 470).

- (64) Spółka wskazała również, że *[informacja prawnie chroniona]*. Zdaniem Spółki, *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 470 verte-471).
- (65) Odnośnie do przyczyn nieinformowania konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat w przypadku braku akceptacji proponowanej zmiany umowy Spółka wskazała również, że „*informacja o możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów wynika zarówno z Ustawy turystycznej, jak i z Ogólnych Warunków Uczestnictwa. Klienci, którzy nie akceptowali zmian, byli informowani o możliwości odstąpienia za zwrotem wpłaconych należności, jak również taka informacja była udzielana klientom, którzy zwracali się do Spółki z zapytaniem, co, jeśli nie zaakceptują zmiany*” (dowód: karta nr 122).

5.3. Wyjaśnienia dotyczące praktyki, o której mowa w pkt I.4 sentencji decyzji

- (66) W odniesieniu do zarzutu dotyczącego posługiwania się w treści OWU postanowieniem zakładającym, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym (której wysokość nie została określona w umowie i wyliczana jest indywidualnie), następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, Spółka wskazała, że nigdy nikomu nie odmówiła przedstawienia kalkulacji ww. opłaty z uwagi na przekroczenie terminu złożenia wniosku, ani nie odmówiła przedstawienia kalkulacji takiej opłaty z jakiegokolwiek innej przyczyny (dowód: karta nr 472 verte).

6. Zobowiązanie

- (67) W toku postępowania, w piśmie z dnia 21 lutego 2022 r. Exim przedstawił pierwszą propozycję działań zmierzających do zaprzestania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub usunięcia ich skutków rynkowych (dowód: karty nr 471 verte-472 verte).
- (68) W piśmie z dnia 25 marca 2022 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę, iż zaproponowane przez nią rozwiązania, aby mogły stać się przedmiotem dalszego procedowania, wymagają modyfikacji i uzupełnień. W związku z powyższym zwrócono się do Exim o doprecyzowanie treści zobowiązań z uwzględnieniem przedstawionych sugestii i zastrzeżeń (dowód: karty nr 548-551).
- (69) W odpowiedzi udzielonej w piśmie z dnia 7 czerwca 2022 r. Exim przedstawił zmienioną i uzupełnioną treść zobowiązań oraz zaprezentował stanowisko stanowiące polemikę z niektórymi wniesionymi przez Prezesa Urzędu uwagami (dowód: karty nr 556-561).
- (70) W piśmie z dnia 23 sierpnia 2022 r. Prezes Urzędu przesłał Spółce dalsze pytania i zastrzeżenia odnoszące się do propozycji zobowiązań oraz zwrócił się o przedstawienie stanowiska Exim w tym zakresie (dowód: karty nr 647-650 verte).
- (71) W pismach z dnia 14 września 2022 r. i 12 października 2022 r. Spółka udzieliła dodatkowych informacji w sprawie oraz kolejny raz zmodyfikowała złożone zobowiązania (dowód: karty nr 651-657, 660).
- (72) Pismem z dnia 2 listopada 2022 r. Prezes Urzędu zwrócił się do Exim o przedstawienie pełnej i ujednoliconej treści zobowiązań w wersji obejmującej wszystkie zmiany



wprowadzone w związku z prowadzoną w niniejszej sprawie korespondencją z uwzględnieniem: opisu wszystkich działań, do których podjęcia lub zaniechania zobowiązuje się Spółka; dokładnej treści komunikatów, jakie Spółka zamierza skierować do konsumentów; sposobu dostarczenia komunikatów konsumentom; terminów realizacji deklarowanych zobowiązań; precyzyjnego określenia kręgu konsumentów objętych poszczególnymi zobowiązaniami; obowiązków publikacyjnych, w tym treści oświadczeń, jakie Spółka zamierza opublikować oraz miejsc i terminów publikacji tych oświadczeń i decyzji Prezesa Urzędu (dowód: karty nr 662-663).

- (73) Spółka ustosunkowała się do powyższej prośby w piśmie z dnia 29 listopada 2022 r. (dowód: karty nr 664-671). Zgodnie z przedstawioną przez Exim ostateczną treścią zobowiązań Spółka zadeklarowała podjęcie przedstawionych poniżej działań.
- (74) W odniesieniu do pierwszej z zarzucanych w niniejszym postępowaniu praktyk Exim zobowiązał się do *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 664-667).
- (75) W odniesieniu do drugiej i trzeciej praktyki zarzucanej w niniejszym postępowaniu Exim zobowiązał się do *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 667-670).
- (76) Jeżeli chodzi o czwartą z zarzucanych w niniejszym postępowaniu praktyk Exim zadeklarował *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karta nr 670).
- (77) W ramach zobowiązania Exim zaproponował także *[informacja prawnie chroniona]* (dowód: karty nr 670-671).
- (78) Pismem z dnia 10 września 2024 r. Prezes Urzędu zawiadomił Exim o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu oraz poinformował, iż nie zamierza wydać decyzji nakładającej na Spółkę obowiązek realizacji zaproponowanych zobowiązań. Prezes Urzędu w ww. piśmie wskazał, że uzasadnienie przesłanek wziętych pod uwagę w ww. zakresie przedstawione zostanie w decyzji administracyjnej kończącej prowadzone postępowanie² (dowód: karty nr 704-704 verte). Mimo to, w piśmie z dnia 26 września 2024 r. Exim - po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy - przedstawił zaktualizowaną i uzupełnioną wersję propozycji zobowiązań (dowód: karty nr 708-715).
- (79) W porównaniu do poprzedniej wersji, propozycja zobowiązania została uzupełniona w następującym zakresie:
 - a) *[informacja prawnie chroniona]*³.
 - b) *[informacja prawnie chroniona]*⁴.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

7. Naruszenie interesu publicznego

- (80) Wstępnym, a zarazem niezbędnym warunkiem uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozpatrzenia określonej sprawy jest wykazanie, iż ma ona charakter publicznoprawny, a zatem, że w jej okolicznościach zagrożony jest interes publiczny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 uokk, celem regulacji w niej przyjętej jest bowiem m.in. podejmowana w interesie publicznym ochrona konsumentów narażonych na stosowanie praktyk naruszających

² Zob. pkt 10 uzasadnienia niniejszej decyzji

³ *[informacja prawnie chroniona]*

⁴ *[informacja prawnie chroniona]*

zbiorowe interesy konsumentów. Powołana ustawa należy wobec tego do sfery prawa publicznego i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy określone działania przedsiębiorcy nie dotyczą wyłącznie interesów jednostkowych, lecz dotyczą szerszego kręgu uczestników rynku.

- (81) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Objęte zarzutami zachowania Exim były bowiem skierowane do szerokiego kręgu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o udział w imprezach turystycznych i znaleźli się w sytuacjach określonych w treści postawionych Spółce zarzutów. Zakwestionowane praktyki stosowane były w sposób powtarzalny, przez co odnosiły się do licznej zbiorowości konsumentów korzystających z usług Spółki. Działania Exim będące przedmiotem postawionych zarzutów nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale odnoszą do większego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna.
- (82) Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych praktyk ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

8. Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- (83) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokk „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”.
- (84) Art. 24 ust. 2 pkt 1-4 uokk stanowi, że „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności:*
- 1) *(uchylony)*
 - 2) *naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;*
 - 3) *nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji;*
 - 4) *proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru*”.
- (85) Stosownie do art. 24 ust. 3 uokk „*Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*”.
- (86) Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie zachowaniami przedsiębiorców. Uznanie określonego działania lub zaniechania za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:
- oceniane zachowanie podejmowane jest przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 - zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.



8.1. Status przedsiębiorcy

- (87) Wynikający z art. 24 ust. 1 i 2 uokk zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do przedsiębiorców. Stosownie do art. 4 pkt 1 uokk, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r., poz. 236 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się zatem podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe.
- (88) Exim S.A. z siedzibą w Warszawie jako spółka kapitałowa posiada - zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2024 r. poz. 18 ze zm.) - osobowość prawną. Spółka w sposób zorganizowany i ciągły świadczy za wynagrodzeniem usługi polegające na organizacji imprez turystycznych. Spółka tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne zarówno bezpośrednio, jak i za pośrednictwem sieci agentów.
- (89) Exim jako osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą w charakterze organizatora turystyki posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokk.

8.2. Bezprawność działania

- (90) Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest ona kategorią obiektywną tj. niezależną od wystąpienia szkody czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego kształtującymi wzorzec normatywny. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.
- (91) Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów⁵. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 uokk nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.
- (92) W art. 24 ust. 2 pkt 2-4 uokk wskazano przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Z uwagi na posłużenie się przez ustawodawcę w kontekście ww. katalogu określeniem „w szczególności” przyjąć należy, że ma on charakter otwarty. W związku z tym zakazem

⁵ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

wynikającym z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów objęte są również inne niż wymienione w ust. 2 pkt 2-4 tego przepisu zachowania przedsiębiorców, które są bezprawne lub sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

- (93) Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może także polegać na naruszeniu przez przedsiębiorcę ciążącego na nim obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokk). Normy chroniące konsumentów mają na celu zapewnienie równowagi między profesjonalnym uczestnikiem obrotu a konsumentem. Podstawowym instrumentem służącym realizacji tego zadania jest zapewnienie konsumentom odpowiedniego poziomu wiedzy poprzez nałożenie na przedsiębiorców szeregu obowiązków informacyjnych.
- (94) Wskazać również należy, że art. 24 ust. 2 pkt 2 uokk nie nakłada samodzielnie na przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych. Przepis ten wskazuje jedynie, że naruszenie takich obowiązków przewidzianych w innych przepisach może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dopuszczenie się opisanej w art. 24 ust. 2 pkt 2 praktyki wymaga zatem stwierdzenia naruszenia obowiązków informacyjnych ustanowionych w przepisach szczególnych⁶.

8.3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

- (95) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”.
- (96) Należy przyjąć, że interesami konsumentów, które podlegają ochronie na podstawie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są interesy prawne (a nie faktyczne), rozumiane jako określone potrzeby konsumentów uznane przez ustawodawcę za godne ochrony i zabezpieczenia. Zachowanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Pod pojęciem naruszenia interesów konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i godzenie w prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.
- (97) Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowe interesy konsumentów zawarte są w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r.⁷ Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie 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. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy

⁶ wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 czerwca 2006 r., sygn. akt XVII Ama 32/05

⁷ sygn. akt III SK 27/07

konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

- (98) Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym „*naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach*”⁸.
- (99) Podkreślenia również wymaga, iż rzeczywiste naruszenie interesów konsumentów nie jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia praktyki, o jakiej mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystarczy, iż istnieje zagrożenie wystąpienia na rynku skutków sprzecznych z ww. przepisem. Zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu ma bowiem obowiązek oceniać zachowania przedsiębiorców także pod kątem hipotetycznych skutków, jakie te praktyki mogą wywołać na rynku. Zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymierzony jest bowiem zarówno w praktyki, które wywołują określone skutki, jak i praktyki, które mają antykonsumencki cel, niezależnie od tego, czy cel ten zostanie osiągnięty w dacie orzekania.

8.4. Zastosowanie prawa w niniejszej sprawie

- (100) W dalszej części decyzji, w punktach 8.4.1 - 8.4.4 uzasadnienia, przedstawiona została ocena prawna poszczególnych praktyk będących przedmiotem niniejszej decyzji pod kątem spełnienia przesłanek koniecznych do wykazania naruszenia przez Exim zakazu określonego w art. 24 uokk tj. pod kątem bezprawności oraz godzenia w zbiorowe interesy konsumentów.

8.4.1. Ocena prawna praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji

- (101) Pierwszy z postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów dotyczy podejrzenia naruszenia przez Exim art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uiput wskutek dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział

⁸ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13.1.2009 r., XVII Ama 26/08; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20.11.2009 r., VI ACa 539/09.



w imprezach turystycznych, pomimo braku zastrzeżenia sobie przez Spółkę prawa do tego w umowach.

- (102) Stosownie do art. 44 uisput *„Organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej wyłącznie w przypadkach określonych w art. 45 ust. 1 i 2 lub w art. 46 ust. 1”*. Przepisy te określają warunki dopuszczalności jednostronnego podwyższenia przez organizatora ceny imprezy turystycznej o nie więcej niż 8% (art. 45 ust. 1 i 2 uisput) oraz warunki uprawniające organizatora turystyki do dokonania jednostronnej zmiany innych niż cena warunków umowy (art. 46 ust. 1 uisput).
- (103) Stosownie do art. 46 ust. 1 uisput *„Organizator turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków umowy o udział w imprezie turystycznej (...) w przypadku, gdy łącznie spełnia następujące warunki:*
- 1) zastrzegł sobie prawo do tego w umowie;*
 - 2) zmiana jest nieznaczna;*
 - 3) poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku”*.
- (104) Uprawnienie organizatora turystyki przewidziane w ww. przepisach dotyczy możliwości dokonania nieznacznej modyfikacji umowy w sposób jednostronny, co oznacza, że w takim przypadku podróżny na przedstawioną mu informację o zmianie umowy nie może zareagować. Jedynym obowiązkiem organizatora jest przekazanie zmian w sposób zrozumiały i na trwałym nośniku, ale są one wiążące. Niemniej jednak uprawnienie do jednostronnej korekty warunków umowy ma również aspekt konsensualny. Wynika on z tego, że w umowie powinna być zawarta stosowna klauzula uprawniająca organizatora do wprowadzania tego rodzaju zmian.
- (105) W świetle art. 46 ust. 1 pkt 1 uisput jednostronna zmiana przez organizatora turystyki warunków umowy o udział w imprezie turystycznej jest zatem dopuszczalna przed rozpoczęciem imprezy wyłącznie wówczas, gdy w umowie zastrzeżone zostało dla organizatora takie uprawnienie. W przeciwnym wypadku wszelkie zmiany warunków umowy powinny być wprowadzane do umów za zgodą podróżnego, a ich nieprzyjęcie powinno skutkować możliwością bezkosztowego odstąpienia przez konsumenta od zawartej umowy.
- (106) Art. 46 ust. 1 uisput stanowi implementację do polskiego porządku prawnego art. 11 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającej dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. UE L 326 z 11.12.2015, dalej jako: *„Dyrektywa”*). Przepis ten stanowi, że *„Państwa członkowskie zapewniają, aby przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator nie mógł jednostronnie dokonywać zmian warunków umowy o udział w imprezie turystycznej innych niż zmiana ceny zgodnie z art. 10, chyba że:*
- a) organizator zastrzegł sobie prawo do tego w umowie;*
 - b) zmiana jest nieznaczna; oraz*
 - c) organizator poinformuje podróżnego o zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku”*.

- (107) Z okoliczności przedstawionych w akapitach (17)-(32) uzasadnienia decyzji wynika, że Exim dokonywał jednostronnie, w okresie poprzedzającym rozpoczęcie podróży, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych zawartych z wykorzystaniem OWU, jakie obowiązywały przed dniem 30 lipca 2020 r. z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r. Ustalono, że umowy te nie zastrzegały dla Spółki uprawnienia do wprowadzania zmian ich warunków w sposób jednostronny (niewymagający akceptacji klienta). Spółka informowała klientów o dokonaniu zmian bez przyznania im uprawnienia do odstąpienia od umowy za zwrotem wniesionych wpłat w przypadku braku akceptacji modyfikacji umowy. Wprowadzane przez Spółkę zmiany warunków umownych odnosiły się do obiektu zakwaterowania (konsumenci byli informowani, iż zostaną zakwaterowani w innym hotelu niż wybrany przez nich hotel określony w umowie), jak również do właściwości usług zakwaterowania (konsumenci byli informowani, w formie tzw. erraty, o zmianie zasad korzystania z niektórych elementów infrastruktury hotelowej). Realizacja ostatniej imprezy turystycznej objętej umową zawartą przed 30 lipca 2020 r. rozpoczęła się w dniu 7 października 2021 r.
- (108) W ocenie Prezesa Urzędu dokonując jednostronnie zmian warunków umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. Exim działał z naruszeniem art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uiput. Dokonywał bowiem jednostronnie modyfikacji warunków umownych, mimo że w treści ww. umów nie zastrzegł sobie do tego prawa. Spółka bezprawnie narzucała konsumentom zmianę np. obiektu zakwaterowania bez przyznania podróżnym prawa do bezkosztowej rezygnacji z umowy na wypadek braku przyjęcia takiej modyfikacji. Konsumentów, którzy nie akceptowali dokonanych jednostronnie zmian zmuszeni byli zatem odstąpić od umów za zapłatą opłaty za odstąpienie, która w niektórych przypadkach stanowiła *[informacja prawnie chroniona]*. Zważywszy, że treść umów zawieranych przed 30 lipca 2020 r. nie uprawniała Exim do dokonywania jednostronnie zmian warunków umowy, wprowadzenie zmiany Spółka powinna była każdorazowo uzależnić od uzyskania zgody klienta, co nie miało miejsca.
- (109) W niektórych komunikatach o jednostronnej zmianie umowy Spółka zamieszczała ponadto informację wskazującą, iż podstawą takiej zmiany jest art. 46 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych, przy czym przepis ten był cytowany w okrojonej formie, z pominięciem wskazania warunków dopuszczalności zmian określonych w pkt 1-3 tego przepisu. Mogło to u konsumentów wywoływać przeświadczenie, iż jeśli nie chcą utracić całości lub części wpłaconych na poczet imprezy środków zmuszeni są wziąć udział w imprezie na zmodyfikowanych przez Exim warunkach, nawet jeżeli nie odpowiadają im wprowadzane zmiany.
- (110) Mając powyższe na uwadze należy wskazać, że Spółka dokonując w sposób jednostronny modyfikacji warunków umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. działała z naruszeniem art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uiput, ponieważ nie zastrzegła sobie w treści ww. umów uprawnienia do dokonywania takich zmian. Działanie Spółki było zatem sprzeczne z prawem.
- (111) Jednocześnie zaznaczyć trzeba, że nie jest przedmiotem niniejszej decyzji stwierdzenie, czy zmiany jednostronnie wprowadzane do umów przez Exim (zmiana hotelu, zmiana właściwości usług zakwaterowania) w istocie miały charakter „nieznaczny” i zostały przez Spółkę w prawidłowy sposób zakwalifikowane jako odchylenia o nieistotnym (marginalnym, drobnym) charakterze. W tym kontekście podkreślenia wymaga, że działania organizatora turystyki jednostronnie modyfikujące treść stosunku zobowiązaniowego nie powinny istotnie wpływać na pierwotną ocenę możliwości wyjazdu



i oczekiwania konsumenta. „Nieznaczące” zmiany warunków umowy mogą przy tym dotyczyć zarówno głównych właściwości usług turystycznych, jak i warunków umowy niestanowiących głównych właściwości usług turystycznych, co zdaniem Prezesa Urzędu wynika z interpretacji przepisów Dyrektywy.

- (112) Art. 46 ust. 1 pkt 2 uithput w ślad za art. 11 ust. 1 lit. b) Dyrektywy dopuszcza możliwość dokonywania przez organizatora turystyki jednostronnie zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych w przypadku, gdy zmiana jest „nieznacząca”. Uithput nie objaśnia jednak wprost, co należy rozumieć pod pojęciem „nieznaczących zmian warunków umowy”. Odnosnie do dopuszczalnego sposobu dokonywania zmian, uithput dzieli zmiany na „nieznaczące zmiany warunków umowy” (w przypadku których możliwa jest jednostronna modyfikacja umowy przez organizatora na warunkach określonych art. 46 ust. 1 uithput) oraz „zmiany głównych właściwości usług turystycznych, o jakich mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1” (w przypadku których modyfikacja umowy uzależniona od jej akceptacji przez klienta na warunkach określonych w art. 46 ust. 2-6 uithput⁹).
- (113) Prezes Urzędu wskazuje, że pojęcie „nieznaczących zmian warunków umowy” określone w art. 46 ust. 1 pkt 2 uithput powinno być interpretowane w świetle regulacji wynikających z Dyrektywy. Wskazuje co do tego, jak należy rozumieć termin „nieznaczące” dostarcza po pierwsze akapit (33) preambuły. Wskazuje on, że „w niektórych przypadkach organizatorzy powinni mieć możliwość jednostronnego wprowadzania zmian do umowy o udział w imprezie turystycznej. Podróżnicy powinni mieć jednak prawo do rozwiązania umowy o udział w imprezie turystycznej, jeżeli zmiany w znaczący sposób zmieniają którąkolwiek z głównych właściwości usług turystycznych. Może mieć to miejsce na przykład w przypadku, gdy obniży się jakość lub wartość usług turystycznych. Zmiany czasów wyjazdu lub przyjazdu wskazanych w umowie o udział w imprezie turystycznej należy uznać za znaczące, jeżeli, na przykład, spowodowały po stronie podróżnego znaczne niedogodności lub dodatkowe koszty, na przykład dodatkowe zorganizowanie transportu lub zakwaterowania. (...)”. Podobnie art. 11 ust. 2 Dyrektywy (określający zasady wprowadzania do umów zmian wymagających akceptacji podróżnego) odnosi się do pojęcia „znaczącej zmiany jednej z głównych właściwości usług turystycznych”.
- (114) Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu wskazuje, że „nieznaczące zmiany warunków umowy”, o jakich mowa w art. 46 ust. 1 pkt 2 uithput (w przypadku których możliwe jest dokonywanie jednostronnych zmian przez organizatora) mogą odnosić się zarówno do głównych właściwości usług turystycznych, jak i do warunków umowy niestanowiących głównych właściwości usług turystycznych. W kontekście sposobu dokonywania zmian warunków umów - mając na uwadze regulacje zawarte w Dyrektywie - wyróżnić zatem należy na gruncie uithput:
- zmiany znacząco modyfikujące główne właściwości usług turystycznych (których wprowadzenie do umów wymaga akceptacji ze strony klienta);
 - pozostałe zmiany tj. zmiany nieznacznie modyfikujące główne właściwości usług turystycznych i zmiany innych niż główne właściwości usług turystycznych (w

⁹ Stosownie do art. 46 ust. 2-4 uithput, jeżeli organizator turystyki zmuszony jest przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmienić **główne właściwości usług turystycznych**, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1 uithput, do zmiany warunków umowy może dojść wyłącznie wówczas, gdy zostanie ona zaakceptowana przez podróżnego. Podróżny, który nie akceptuje proponowanej zmiany ma prawo odstąpić od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy.

odniesieniu do których możliwa jest jednostronna modyfikacja warunków umowy przez organizatora m.in. pod warunkiem zastrzeżenia przez niego dla siebie takiego uprawnienia w umowie).

(115) W powyższym kontekście wskazać należy, że stosownie do art. 42 ust. 4 uirput umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie jej zawarcia zawiera **pełną treść uzgodnień, w tym** informacje, o których mowa w **art. 40 ust. 1** oraz informacje określone w **pkt 1-8** powołanego przepisu dotyczące:

- 1) danych osoby reprezentującej organizatora turystyki lub pilota wycieczek odpowiedzialnego za przebieg imprezy turystycznej;
- 2) danych podmiotu zapewniającego ochronę na wypadek niewypłacalności;
- 3) informacje dotyczące prawa do przeniesienia przez podróżnego uprawnień i przejęcia obowiązków, o którym mowa w art. 43 ust. 1 uirput;
- 4) wymagania specjalne, o których podróżny powiadomił organizatora turystyki i na które strony umowy o udział w imprezie turystycznej wyraziły zgodę;
- 5) informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 6) informację o tym, że podróżny ma obowiązek poinformować o wszelkich niezgodnościach stwierdzonych w trakcie realizacji imprezy turystycznej;
- 7) informacje umożliwiające bezpośredni kontakt z osobą w wieku poniżej 18 lat lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę w miejscu jej pobytu, jeżeli na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej obejmującej zakwaterowanie podróżują osoby w wieku poniżej 18 lat, którym nie towarzyszy rodzic ani inna upoważniona osoba;
- 8) informacje o tym, że organizator turystyki jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej oraz obowiązany do udzielenia pomocy, o której mowa w art. 5 uirput.

(116) **Art. 40 ust. 1 pkt 1 uirput** określa katalog informacji stanowiących **główne właściwości usług turystycznych**, jakich należy udzielić podróżnemu przed zawarciem umowy i jakie składają się - zgodnie z art. 42 ust. 4 uirput - na treść umowy o udział w imprezie turystycznej. Do głównych właściwości usług turystycznych ww. przepis zalicza:

- a) miejsce pobytu, trasę i czas trwania imprezy, w tym co najmniej przybliżoną datę początkową i końcową oraz liczbę noclegów zapewnianych w trakcie imprezy turystycznej,
- b) rodzaj, klasę, kategorię lub charakter środka transportu, a także informacje dotyczące przejazdów, w szczególności czas i miejsce wyjazdów oraz postojów, a jeżeli dokładny czas nie został jeszcze określony - o przybliżonym czasie wyjazdu i powrotu,
- c) zakwaterowania, według przepisów kraju pobytu,
- d) liczbę i rodzaj posiłków,
- e) szczegółowy program zwiedzania, wycieczki lub inne usługi uwzględnione w cenie imprezy turystycznej,
- f) czy jakiegokolwiek usługi turystyczne będą świadczone w grupie, oraz - jeśli to możliwe - o przybliżonej liczbie grupy,



- g) informację o wymaganiach językowych, w przypadku gdy skorzystanie przez podróżnego z niektórych usług turystycznych będzie zależało od skutecznej komunikacji ustnej,
- h) informację o dostępności usług turystycznych dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także, na wniosek podróżnego, dokładne informacje na temat możliwości ich dostosowania do jego potrzeb;
- (117) Ponadto, **art. 40 ust. 1 pkt 2-9** w związku z **art. 42 ust. 4** uirput stanowi, że na treść umowy o udział w imprezie turystycznej składają się następujące informacje, których należy udzielić podróżnemu na etapie przedkontraktowym:
- kwota lub procentowy udział przedpłaty w cenie imprezy turystycznej i termin jej wniesienia oraz termin zapłaty całej ceny, a także sposób dokonania zapłaty oraz wskazanie, jeśli wpłata jest przyjmowana na turystyczny rachunek powierniczy (**art. 40 ust. 1 pkt 2**);
 - cena imprezy turystycznej łącznie z podatkami oraz w razie potrzeby z wszelkimi dodatkowymi opłatami i innymi kosztami lub - jeśli nie można zasadnie oczekiwać, aby koszty te zostały obliczone przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej - informacja o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi podróżny może zostać obciążony (**art. 40 ust. 1 pkt 3**);
 - minimalna liczba osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła (**art. 40 ust. 1 pkt 4**);
 - termin powiadomienia podróżnego na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń (**art. 40 ust. 1 pkt 5**);
 - informacja o prawie do rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości (**art. 40 ust. 1 pkt 6**);
 - ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej (**art. 40 ust. 1 pkt 7**);
 - nazwa handlowa i adres organizatora turystyki lub agenta turystycznego, a także ich numery telefonów lub adresy poczty elektronicznej (**art. 40 ust. 1 pkt 8**);
 - informacje o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.
- (118) Z powyższego wynika, że na zakres warunków umowy o udział w imprezie turystycznej składają się:
- informacje, o jakich mowa w **art. 40 ust. 1** uirput, w tym informacje dotyczące głównych właściwości usług turystycznych określone w **art. 40 ust. 1 pkt 1** uirput;
 - informacje określone w **art. 42 ust. 4 pkt 1-8** uirput;
 - wszelkie inne uzgodnienia nieobjęte ww. przepisami.



- (119) Zdaniem Prezesa Urzędu w świetle przepisów uitput i Dyrektywy organizator nie może dokonywać jednostronnie zmian jakichkolwiek warunków umowy (innych niż zmiana ceny określona w art. 45 ust. 1 i 2 uitput), jeżeli nie zastrzegł sobie prawa do tego umowie i jeżeli zmiany dotyczą znaczącej modyfikacji głównych właściwości usług turystycznych. Prezes Urzędu podkreśla przy tym, że ocena, czy dokonane przez Exim jednostronnie zmiany warunków umów miały charakter „nieznacznego” powinna być dokonywana *ad casum* z uwzględnieniem zindywidualizowanych okoliczności poszczególnych spraw. W związku z tym kwestia ta pozostaje poza zakresem niniejszej decyzji, co nie wpływa na konkluzję, iż w przypadku umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. Exim nie był uprawniony do dokonywania jednostronnie zmian ich warunków w sytuacji, gdy w umowach nie zastrzegł sobie takiej ewentualności. Odnosi się to zarówno do zmian w zakresie obiektu zakwaterowania, jak i zmian w zakresie właściwości usług zakwaterowania, które Spółka zakwalifikowała jako „nieznaczące” i dokonała ich modyfikacji w sposób jednostronny. Stwierdzić należy, że zmiany te - jako niemające podstawy w zawartych umowach - wprowadzone zostały z naruszeniem art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uitput, a zatem były sprzeczne z prawem.
- (120) W ocenie Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki godziła również w interesy konsumentów rozumianych jako prawo do uczestniczenia w rynku na przejrzystych i niezakłóconych warunkach uwzględniających obowiązujące przepisy prawa.
- (121) W powyższym kontekście wskazać należy po pierwsze, że fundamentalną zasadą prawa umów jest zasada wyrażająca się w tym, że podmiot, który zawarł w sposób ważny umowę musi się z niej wywiązać („*pacta sunt servanda*”). W związku z powyższym w obrocie konsumenckim co do zasady niedopuszczalna jest jednostronna zmiana warunków umowy przez silniejszą stronę stosunku zobowiązaniowego. W przypadku przepisów uitput, które wyjątkowo dopuszczają jednostronną zmianę umowy przez organizatora niezwykle istotne jest, aby zmiany takie były dokonywane ściśle na warunkach określonych w przepisach tej ustawy oraz zgodnie z zawieranymi umowami.
- (122) W okolicznościach niniejszej sprawy Spółka dokonywała w sposób bezprawny jednostronnych zmian warunków umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. Działanie Spółki należy uznać za niczym nieuzasadnione wykorzystanie posiadanej w stosunku do konsumentów przewagi ekonomicznej, które jest sprzeczne z zasadą pewności obrotu i zaufania stron. Zachowanie Exim było nierzetelne i nielojalne wobec konsumentów. Narzucając konsumentom nowe warunki umowne - mimo iż konsumenci podpisując umowy nie wyrazili zgody na możliwość wprowadzania przez Exim jednostronnych zmian do ich treści - Spółka w rażący sposób naruszyła zatem interesy prawne najłabszych uczestników rynku.
- (123) W rozpatrywanej sprawie naruszone zostały również ekonomiczne interesy konsumentów. Wynikało to z pozbawienia konsumentów będących adresatami zakwestionowanej praktyki prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów w przypadku braku akceptacji dokonanej przez Spółkę zmiany umowy. Konsumenci, którzy nie zgadzali się na udział w imprezach turystycznych na nowych warunkach zmuszeni byli zatem do odstąpienia od umowy za zapłatą opłaty za odstąpienie, której wysokość [*informacja prawnie chroniona*]. Poszkodowani na skutek zakwestionowanej praktyki zostali również konsumenci, którzy wzięli udział w imprezach turystycznych ze zmienionymi świadczeniami. Konsumenci tacy mogli mieć mylne przeświadczenie, że zmiany warunków umów dokonane przez Spółkę w sposób jednostronny miały umocowanie w obowiązujących przepisach, a zatem, że wyłączona jest możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu zrealizowania imprezy



turystycznej niezgodnie z umową w zakresie objętym wprowadzoną zmianą. Dokonując w sposób bezprawny jednostronnych zmian w umowach Exim ograniczył zatem swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

- (124) Zastosowane przez Exim rozwiązanie powodowało, że Spółka - pomimo, że nie była w stanie zrealizować tego, na co się z konsumentem umówiła - nie poniosła żadnych negatywnych konsekwencji z tego tytułu. W przypadku dokonania przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy konsument mógł albo od umowy odstąpić za zapłatą Spółce opłaty za odstąpienie albo wziąć udział w imprezie turystycznej w przekonaniu, że zmienione świadczenia umowne nie mogą być kwalifikowane jako niezgodność imprezy turystycznej z umową. Negatywne konsekwencje braku możliwości wykonania przez Exim zawartej umowy zgodnie z jej warunkami zostały zatem w całości przerzucone na konsumentów. Dodatkowo konsumenci, którzy wzięli udział w imprezach turystycznych ze zmienionymi świadczeniami mogli to uczynić wbrew swojej woli, w związku z czym narażeni zostali na stres związany ze spędzaniem urlopu w warunkach pandemii COVID-19. Praktyka Spółki godziła zatem również pośrednio w prawo konsumentów do spokojnego i niezakłóconego wypoczynku.
- (125) Wskazać również należy, że zakwestionowanego zachowania nie tłumaczy trudna sytuacja, w jakiej Exim znalazł się z powodu pandemii COVID-19. Ze względu na wprowadzane ograniczenia Spółka nie była w stanie zrealizować imprez turystycznych zgodnie z zawartymi umowami. Negatywne skutki z tym związane nie mogą jednak oznaczać przyzwolenia na naruszanie interesów konsumentów i łamanie obowiązujących przepisów, które konsumentów powinny chronić. Możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy nie powinna być przez przedsiębiorcę nadużywana i stanowić narzędzia pozwalającego na radzenie sobie z konsekwencjami kryzysu wywołanego pandemią. Wskazane okoliczności - jakkolwiek były od Spółki niezależne i niemożliwe do przewidzenia oraz wywołały na rynku turystycznym bezprecedensowy kryzys - nie stanowią zatem w ocenie Prezesa Urzędu obiektywnego wytłumaczenia dla podjętych przez Exim działań, które były bezprawne, zniekształcały zachowania rynkowe konsumentów i stanowiły zagrożenie dla ich prawnych i ekonomicznych interesów. Zauważyć przy tym należy, że Spółka skorzystała z dostępnych przedsiębiorcom instrumentów publicznych mających na celu zniwelowanie skutków pandemii. Zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie internetowej <https://sudop.uokik.gov.pl/search/aidBeneficiary> w maju 2020 r. Spółka otrzymała łącznie 3 616 064,04 PLN tytułem pomocy rekompensującej negatywne konsekwencje ekonomiczne związane z COVID-19 oraz tytułem pozostałej pomocy kryzysowej.
- (126) Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że w niniejszej sprawie naruszone zostały interesy konsumentów jako zbiorowości. Analizowana praktyka dotyczyła bowiem wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Exim umowy o udział w imprezach turystycznych z wykorzystaniem OWU obowiązujących przed dniem 30 lipca 2020 r., które to umowy zostały jednostronnie zmienione przez Spółkę. Praktyka dotyczyła zatem szerokiego kręgu konsumentów i była stosowana w sposób powtarzalny.
- (127) W tym stanie rzeczy wskazać należy, że praktyka będąca przedmiotem analizowanego zarzutu stanowiła naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 uokk jako zachowanie sprzeczne z prawem oraz godzące w zbiorowe interesy konsumentów.
- (128) Prezes Urzędu ocenia, że Exim dokonywał tego naruszenia co najmniej od stycznia 2020 r. i było ono stosowane najpóźniej do dnia 7 października 2021 r., co wynika z następujących okoliczności - akapity (22), (23), (25) i (26) uzasadnienia:



- (i) W niniejszej sprawie badane były zachowania Exim podejmowane w okresie od 1 stycznia 2020 r. W świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego Exim dokonywał jednostronnie zmian warunków umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. (w treści których Spółka nie zastrzegła sobie uprawnień do dokonywania takich zmian) przynajmniej od stycznia 2020 r. Najwcześniejszy udokumentowany w aktach sprawy przypadek wprowadzenia do umowy zmiany jej warunków w sposób jednostronny datowany jest na 20 stycznia 2020 r.;
- (ii) Ostatnia (najpóźniejsza) impreza turystyczna objęta umowami zawartymi przed dniem 30 lipca 2020 r. została rozpoczęta w dniu 7 października 2021 r. Najdalej w tej dacie Exim mógł dokonać zatem jednostronnej zmiany warunków umowy z naruszeniem art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uirput tj. w odniesieniu do umowy, w której Spółka nie zastrzegła sobie uprawnień do dokonywania takich zmian. Szczegółowe okoliczności związane z zaniechaniem praktyki przedstawione zostały w pkt 9.1 uzasadnienia decyzji w kontekście rozważań dotyczących podjętego w niniejszej sprawie rozstrzygnięcia.

8.4.2. Ocena prawna praktyki określonej w pkt I.2 sentencji decyzji

- (129) W ramach kolejnego postawionego w niniejszym postępowaniu zarzutu zakwestionowano naruszenie przez Exim obowiązków informacyjnych względem konsumentów. Zarzut dotyczy sposobu, w jaki Exim powiadamiał konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o propozycji zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Zarzucono, że powiadomienia, o jakich mowa powyżej kierowane na podstawie art. 46 ust. 2 pkt 1 uirput wbrew art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 uirput nie zawierały informacji o tym, iż konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy może w wyznaczonym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.
- (130) Art. 46 ust. 2 pkt 1 uirput stanowi, że „*Organizator turystyki, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej:*
 - 1) *jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1, (...)*
 - *niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku. Organizator turystyki może jednocześnie zaoferować podróżnemu zastępczą imprezę turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości*”.
- (131) Stosownie do art. 46 ust. 3 uirput „*W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2, organizator turystyki w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego o:*
 - 1) *zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;*
 - 2) *rozsądnym terminie, w którym podróżny poinformuje organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 4;*
 - 3) *odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt 2;*
 - 4) *zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.*

(132) W myśl art. 46 ust. 4 uirput „Podróżny w terminie wyznaczonym przez organizatora turystyki informuje go, że:

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy o udział w imprezie turystycznej, albo
- 2) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
- 3) odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej oraz przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną”.

(133) Główne właściwości usług turystycznych określone zostały w art. 40 ust. 1 pkt 1 uirput. Należą do nich takie parametry imprezy turystycznej, jak miejsce pobytu, trasa i czas trwania imprezy, liczba noclegów, położenie, rodzaj i kategoria obiektu zakwaterowania.

(134) Powołane w akapitach (130)-(132) przepisy stanowią implementację do prawa polskiego art. 11 ust. 2 i 3 Dyrektywy. Stosownie do art. 11 ust. 2 Dyrektywy „Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator zmuszony jest do dokonania znaczącej zmiany jednej z głównych właściwości usług turystycznych (...) podróżny może w rozsądnym terminie określonym przez organizatora:

- a) zaakceptować zaproponowaną zmianę; lub
- b) rozwiązać umowę bez ponoszenia opłaty za rozwiązanie.

Jeżeli podróżny rozwiąże umowę o udział w imprezie turystycznej, może on zaakceptować zastępczą imprezę turystyczną, jeżeli organizator taką oferuje, o - w miarę możliwości - tej samej lub wyższej wartości.

(135) Zgodnie z art. 11 ust. 3 Dyrektywy „Organizator bez zbędnej zwłoki w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego na trwałym nośniku o:

- a) zaproponowanych zmianach, o których mowa w ust. 2, i - w stosownych przypadkach zgodnie z ust. 4 - o ich wpływie na cenę imprezy turystycznej;
- b) rozsądnym terminie, w którym podróżny musi poinformować organizatora o swojej decyzji zgodnie z ust. 2;
- c) skutkach braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w lit. b), zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym; oraz
- d) w stosownych przypadkach, oferowanej zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie”.

(136) Stosownie do art. 46 ust. 2 pkt 1 uirput organizator powinien zatem powiadomić podróżnego o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych¹⁰ przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. W art. 46 ust. 3 uirput szczegółowo wskazano, jakie informacje powinny zostać zamieszczone w takim powiadomieniu. Zgodnie z art. 46 ust. 3 pkt 2 uirput w powiadomieniu powinien być określony termin na podjęcie przez konsumenta decyzji w związku z proponowaną mu zmianą umowy. Ponadto - stosownie do art. 46 ust. 3 pkt 2 uirput w związku z art. 46 ust. 4 tej ustawy - w treści powiadomienia powinna być zawarta informacja o dostępnych dla konsumenta w określonym przez organizatora terminie opcjach decyzyjnych związanych z otrzymaniem propozycji zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Organizator zobligowany jest m.in. do

¹⁰ W świetle art. 11 ust. 2 Dyrektywy i akapitu (33) preambuły Dyrektywy przyjąć należy, że chodzi tutaj o „znaczące” zmiany głównych właściwości usług turystycznych.

zakomunikowania konsumentowi, iż ten - w wyznaczonym terminie - może poinformować organizatora, iż nie akceptuje proponowanej zmiany i odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku uiszczenia opłaty za odstąpienie, o czym stanowi art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 uirput.

- (137) Konsument powinien otrzymać zatem od organizatora kompleksową, wyczerpującą i jednoznaczną informację o tym, jaką decyzję ma do wyboru spośród przewidzianych prawem opcji. Powiadomienia kierowane do konsumentów nie powinny pomijać informacji związanych z możliwością bezkosztowego rozwiązania umowy, jaką przepisy uirput zastrzegają dla przypadku nieprzyjęcia przez konsumenta proponowanej zmiany umowy. Zgodnie z obowiązującymi przepisami konsument, który nie akceptuje zmiany umowy ma bowiem prawo poinformować organizatora, że odstępuje od umowy. Konsument w takiej sytuacji ma do wyboru zwrot wszystkich wniesionych wpłat bez obowiązku zapłaty opłaty za odstąpienie bądź przyjęcie zastępczej imprezy turystycznej (o ile jest oferowana). Wybór w tym zakresie należy do konsumenta, który nie powinien być informowany o dostępnych rozwiązaniach i przysługujących mu uprawnieniach w sposób wybiórczy, z pominięciem opcji, która zapewnia mu pełny zwrot wpłaconych środków.
- (138) Okoliczności przedstawione w akapitach (36) i (38) uzasadnienia decyzji wskazują, że Exim kierował do konsumentów powiadomienia, o jakich mowa w art. 46 ust. 2 pkt 1 uirput. Zmiany, o których Spółka informowała w tych powiadomieniach odnosiły się do terminu rozpoczęcia i zakończenia imprezy turystycznej (zmiany dat wylotu i przylotu), a także do obiektu zakwaterowania (zmiany hoteli, które Exim kwalifikował jako zmiany „znaczące”). W ww. powiadomieniach Spółka wskazywała, że w wyznaczonym w treści tych powiadomień terminie konsumenci mogą:
- a) zaakceptować proponowaną zmianę umowy, co stanowi informację, o której mowa w art. 46 ust. 3 pkt 2 uirput w związku z art. 46 ust. 4 pkt 1 tej ustawy;
 - b) przyjąć zastępczą imprezę turystyczną, co stanowi informację, o której mowa w art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 3 tej ustawy;
 - c) przyjąć voucher o wartości dotychczasowych wpłat, co stanowi informację wykraczającą poza obowiązki informacyjne wynikające z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 uirput.
- (139) W powiadomieniach o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych zabrakło natomiast informacji, o której mowa w art. 46 ust. 3 pkt 2 uirput w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 tej ustawy tj., że w określonym przez Spółkę terminie podróżny może podjąć decyzję o odstąpieniu od umowy bez ponoszenia kosztów, która jest dla niego najkorzystniejsza w przypadku braku akceptacji proponowanej zmiany umowy. Spółka nie informowała zatem konsumentów o wszystkich rodzajach decyzji, jakie w określonym przez nią terminie może podjąć konsument w reakcji na propozycję istotnej zmiany umowy.
- (140) Exim informował konsumentów o przysługujących im uprawnieniach w sposób wybiórczy, z pominięciem informacji o dopuszczalności rezygnacji z umowy przez konsumenta za zwrotem wpłaconych środków i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w określonym przez Spółkę terminie. Informując konsumentów w sposób niekompletny i nieprecyzyjny o ich uprawnieniach związanych z otrzymaniem powiadomienia o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych oraz o obowiązkach Exim z tym związanych, Spółka naruszyła ciężący na niej obowiązek udzielania konsumentom

rzetelnej prawdziwej i pełnej informacji, którego źródłem są powołane wyżej przepisy uitput.

- (141) Należy również wskazać, że bez znaczenia dla oceny praktyki Exim pozostaje okoliczność, iż Spółka informowała konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy za przyjęciem vouchera o wartości dotychczasowych wpłat do wykorzystania na imprezy turystyczne z oferty Exim w przyszłości. Nie sposób bowiem przyjąć, iż wydanie vouchera można uznać za równoważne ze zwrotem konsumentowi środków pieniężnych. Voucher może stanowić jedynie uzupełniającą opcję wobec zwrotu konsumentowi wniesionych wpłat, nie może być jednak proponowany jako jedyna forma rozliczenia w razie braku akceptacji przez konsumenta zmiany warunków umowy.
- (142) Analizowane praktyki Exim ocenić zatem należy jako sprzeczne z prawem. Zdaniem Prezesa Urzędu zakwestionowane praktyki godziły również w prawne i ekonomiczne interesy konsumentów.
- (143) W pierwszej kolejności wskazać należy, że rozważane zachowania godziły w prawo konsumentów do informacji, które stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji o tym, czy przyjąć proponowaną zmianę umowy, czy też od umowy odstąpić. W ocenie Prezesa Urzędu informacja o przysługującym konsumentowi prawie do bezkosztowego odstąpienia od umowy jest o tyle istotna, że w każdym przypadku powinna zostać uwzględniona tak, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości co do możliwych konsekwencji nieprzyjęcia proponowanej zmiany w zakresie głównych właściwości usług turystycznych. Niedopuszczalna jest sytuacja, w której konsument - z uwagi na fakt, iż nie otrzymał od Spółki pełnej informacji o tym, w jaki sposób może się zachować w związku zaproponowaną mu zmianą umowy - mógł nie być w stanie korzystać z pełni swoich praw.
- (144) Konsumentom, którzy w powiadomieniach o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych nie otrzymali informacji o uprawnieniu do rezygnacji z umowy za zwrotem wniesionych wpłat nie mieli możliwości podjęcia świadomej i racjonalnej decyzji, czy chcą kontynuować umowę na zmienionych warunkach, czy też od umowy odstąpić. Działania Spółki w poważnym stopniu ograniczały zatem uprawnienia konsumentów i utrudniały konsumentom korzystanie z tych uprawnień. Nieuwzględnienie pełnej informacji o prawie do rezygnacji z umowy mogło wprowadzać konsumentów w błąd na etapie poprzedzającym realizację umowy co do możliwości odstąpienia od umowy za pełnym zwrotem wpłaconych środków w sytuacji, gdy umowa nie mogła zostać zrealizowana zgodnie z jej pierwotnymi warunkami, a proponowane zmiany miały charakter istotny i odnosiły się do głównych właściwości usług turystycznych.
- (145) Wskazać należy, że powiadomienia kierowane przez Exim w oparciu o art. 46 ust. 2 pkt 1 uitput powinny spełniać kryteria udzielenia konsumentom za ich pośrednictwem pełnej i wyczerpującej informacji na temat możliwości bezkosztowej anulacji umowy tak, aby konsumenci mogli w pełni korzystać ze swoich praw, a także wymagać od organizatora odpowiednich standardów zachowania. Zaniechanie poinformowania o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy za zwrotem wpłaconych środków sytuuje powiadomienia kierowane przez Spółkę jako jednostronnie korzystne. Prowadzi to do sytuacji, w której wiedza, jaką posiada organizator nie odpowiada wiedzy, jaką za pośrednictwem powiadomienia otrzymuje konsument.
- (146) W powyższym kontekście podkreślić należy, iż obowiązek informowania konsumentów o istotnych z ich punktu widzenia okolicznościach, a także powinność czynienia tego w

sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny jest cechą generalną prawa umów i wypywa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie informacji niepełnej, niekompletnej jest równoznaczne z wprowadzeniem konsumenta w błąd. Prowadzi bowiem do wywołania w świadomości konsumenta fałszywego odzwierciedlenia rzeczywistości poprzez przemilczenie, zaniechanie poinformowania o faktycznym, prawdziwym stanie rzeczy. Na profesjonalistę ciąży zatem obowiązek zachowania się odpowiednio starannie tak, aby poziom informacji przekazywanej konsumentowi odpowiadał wiedzy profesjonalisty odniesionej do konkretnej sytuacji i obowiązującym w danym zakresie przepisom prawa. Konsument ma prawo do pełnej i wyczerpującej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesów.

- (147) Analizowane praktyki godziły wobec tego w prawo konsumentów do rzetelnej i pełnej informacji, a w konsekwencji w prawo do uzyskania zwrotu wszystkich kosztów z tytułu rozwiązania umowy. Nie otrzymując informacji, o jakich mowa w treści analizowanego zarzutu konsument mógł mieć problem z ustaleniem, czy przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów. Wskutek stosowanej przez Spółkę praktyki konsument mógł więc kontynuować umowę ze Spółką wbrew swojej woli. W konsekwencji zachowanie Spółki narażało konsumentów na koszty, których nie musieliby ponosić, gdyby wycofali się z umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat. Biorąc pod uwagę treść powiadomień wysyłanych przez Exim nie sposób zatem uznać, że konsumenci podejmowali decyzje w sposób świadomy, w warunkach posiadania pełnej i prawdziwej informacji.
- (148) W niniejszej sprawie zagrożone zostały również interesy konsumentów o charakterze ekonomicznym. Konsumenci, którzy w powiadomieniach o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych nie otrzymali informacji o możliwości bezkosztowej anulacji imprezy mogli bowiem podjąć inną, mniej korzystną dla siebie decyzję aniżeli w sytuacji, gdyby przedstawione zostały im wszystkie przewidziane w przepisach prawa opcje związane z możliwością rozwiązania umowy za zwrotem wpłaconych środków. Należy wskazać, że w przypadku, gdy konsument nie akceptuje proponowanej zmiany warunków umowy jej rozwiązanie za zwrotem wniesionych wpłat jest dla konsumenta rozwiązaniem najkorzystniejszym, zapewniającym swobodę co do dalszego dysponowania niewykorzystanymi środkami z tytułu imprezy turystycznej, która nie mogła zostać zrealizowana zgodnie z zaakceptowanym przez konsumenta brzmieniem z przyczyn niezależnych po jego stronie.
- (149) Podkreślić należy, iż podobnie, jak w przypadku praktyki stwierdzonej w pkt I.1 niniejszej decyzji zakwestionowane zachowania Exim nie mogą być obiektywnie usprawiedliwione funkcjonowaniem Spółki w warunkach ograniczeń wywołanych pandemią COVID-19 [vide akapit (125) uzasadnienia]. Okoliczność, iż Spółka znalazła się w trudnej sytuacji organizacyjnej i ekonomicznej, w związku z czym nie była w stanie w wielu przypadkach zrealizować zawartych umów zgodnie z ich początkowym brzmieniem, nie niweluje antykonsumenckiego charakteru podjętych przez nią działań. Naruszanie praw i interesów konsumentów nie może być postrzegane jako dopuszczalny i akceptowalny sposób postępowania w obliczu istniejących na rynku turystycznym problemów związanych ze zmniejszonym popytem na usługi turystyczne, wprowadzanymi ograniczeniami w ruchu zagranicznym, czy niestabilnością przepisów. Dodać także należy, że przepisy, których naruszenie zarzucono Spółce w ramach analizowanego zarzutu obowiązują od 1 lipca 2018 r., w związku z czym do 2020 r. Spółka dysponowała wystarczająco długim okresem czasu, aby wypracować standardy zachowania będące w zgodzie z tymi przepisami, zapewniając ich właściwe stosowanie. Nie ulega wątpliwości, że pandemia była dla całej branży



turystycznej dużym zaskoczeniem i niewiadomą. Tego samego nie można jednak powiedzieć o mających znaczenie dla sprawy regulacjach uitput, które według stanu na pierwszą połowę 2020 r. obowiązywały już od blisko 2 lat.

- (150) W okolicznościach rozpatrywanej sprawy stwierdzić należy również, że naruszone zostały interesy konsumentów jako zbiorowości. Skutkami zakwestionowanych zachowań objęty został bowiem szeroki krąg uczestników rynku, a praktyka była stosowana przez Exim w sposób powtarzalny i systemowy.
- (151) W tym stanie rzeczy zasadne jest przyjęcie, że praktyka, o jakiej mowa w pkt I.2 sentencji decyzji naruszała zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wynikający z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokk.
- (152) Prezes Urzędu ocenia, że praktyka, o jakiej mowa powyżej była stosowana przynajmniej od czerwca 2020 r. do maja 2022 r., co wynika z następujących okoliczności:
- (i) najwcześniejszy udokumentowany w zgromadzonym materiale dowodowym przypadek związany z wystaniem przez Spółkę powiadomienia z propozycją zmiany głównych właściwości usług turystycznych niezawierającego informacji będących przedmiotem analizowanego zarzutu datowany jest na 17 czerwca 2020 r. - akapit (36) i (38) lit. a uzasadnienia decyzji;
 - (ii) z przedstawionych przez Exim zestawień obejmujących konsumentów dotkniętych skutkami praktyki wynika, że data utworzenia ostatniego vouchera albo ostatniej zastępczej imprezy turystycznej w związku z nieprzyjęciem przez konsumenta proponowanej zmiany warunków umowy, o której konsument został poinformowany z pominięciem informacji będących przedmiotem analizowanego zarzutu, miała miejsce 23 maja 2022 r - akapit (43) uzasadnienia decyzji. Jednocześnie wskazać należy, że szczegółowe okoliczności związane z zaniechaniem praktyki przedstawione zostały w pkt 9.2 uzasadnienia decyzji w kontekście rozważań dotyczących podjętego w niniejszej sprawie rozstrzygnięcia.

8.4.3. Ocena prawna praktyki określonej w pkt I.3 sentencji decyzji

- (153) Trzeci zarzut sformułowany w stosunku do Exim w niniejszym postępowaniu również odnosił się do naruszenia przez Spółkę obowiązków informacyjnych względem konsumentów. Zakwestionowano, iż powiadamiając - stosownie do art. 46 ust. 2 pkt 1 uitput - o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych Spółka nie przekazywała informacji o skutkach nieudzielenia przez konsumenta w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy tj. o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie. W ww. zakresie zarzucano Exim naruszenie art. 46 ust. 3 pkt 3 uitput.
- (154) Art. 46 ust. 2 pkt 1 uitput stanowi, że organizator turystyki, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony zmienić główne właściwości usług turystycznych niezwłocznie powiadamia o tym podróżnego na trwałym nośniku. Zgodnie z art. 46 ust. 3 uitput w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 organizator turystyki w sposób jasny, zrozumiały i widoczny informuje podróżnego o:
- 1) zmianach warunków umowy o udział w imprezie turystycznej oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę;



- 2) rozsądnym terminie, w którym podróżny poinformuje organizatora o swojej decyzji, o której mowa w ust. 4;
 - 3) **odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie, o którym mowa w pkt 2;**
 - 4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, jeśli jest oferowana.
- (155) Powołane przepisy stanowią implementację do polskiego porządku prawnego art. 11 ust. 2 i 3 Dyrektywy, z których wynika, że w przypadku, gdy organizator turystyki jest zmuszony do dokonania znaczącej zmiany jednej z głównych właściwości usług turystycznych ma on obowiązek bez zbędnej zwłoki w sposób jasny, zrozumiały i widoczny poinformować podróżnego na trwałym nośniku m.in. o zaproponowanych zmianach, rozsądnym terminie, w którym podróżny musi poinformować organizatora o swojej decyzji, a także o **skutkach braku odpowiedzi podróżnego w ww. terminie zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym** [por. akapity (134) i (135) uzasadnienia decyzji].
- (156) Z art. 46 ust. 2 pkt 1 uithput wynika zatem, że organizator turystyki powinien powiadomić podróżnego o proponowanej zmianie głównych właściwości usług turystycznych, jeżeli jest zmuszony do takiej zmiany przed rozpoczęciem imprezy turystycznej¹¹. Art. 46 ust. 3 uithput określa, jakiego rodzaju informacje obligatoryjnie powinny znaleźć się w ww. powiadomieniu. Zgodnie z art. 46 ust. 3 pkt 3 uithput ustawodawca zaliczył do nich informację o konsekwencjach nieudzielenia przez podróżnego w wyznaczonym terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy. W myśl ww. przepisu organizator powinien powiadomić podróżnego o „*odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi podróżnego w terminie*”. Przyjąć należy, iż w opisanej powyżej sytuacji to organizator każdorazowo odstępuje od umowy, o czym powinien poinformować konsumenta w treści powiadomienia o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych.
- (157) Zgodnie z obowiązującymi przepisami konsument powinien otrzymać zatem od organizatora jasną i zrozumiałą informację o skutkach nieprzedstawienia mu w terminie swojej decyzji co do przyjęcia bądź nieprzyjęcia proponowanej zmiany umowy. Wraz z powiadomieniem o zmianie głównych właściwości usług turystycznych konsument powinien uzyskać informację, iż nieudzielenie w terminie odpowiedzi na proponowaną zmianę umowy będzie skutkowało rozwiązaniem umowy za zwrotem konsumentowi całości wpłaconych środków.
- (158) Okoliczności przedstawione w akapitach (36)-(42) uzasadnienia decyzji wskazują, że konsumenci nie byli informowani przez Exim o powyższej okoliczności. W powiadomieniach kierowanych na podstawie art. 46 ust. 2 pkt 1 uithput nie było informacji o tym, że nieudzielenie odpowiedzi na otrzymane powiadomienie w wyznaczonym terminie będzie skutkowało bezkosztową anulacją umowy, w wyniku której konsument otrzyma zwrot wpłaconych środków. Informacje przekazywane konsumentom w powiadomieniach o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych były zatem niewystarczające i niekompletne w świetle obowiązujących przepisów uithput.

¹¹ W świetle art. 11 ust. 2 Dyrektywy i akapitu (33) preambuły Dyrektywy przyjąć należy, że chodzi tutaj o „znaczące” zmiany głównych właściwości usług turystycznych.

- (159) W tym stanie rzeczy uznać należy, że zachowanie Exim stało w sprzeczności z art. 46 ust. 3 pkt 3 uitput. W ten sposób Spółka naruszyła jednocześnie obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej prawdziwej i pełnej informacji.
- (160) Analizowane zachowanie godziło również w interesy konsumentów. W pierwszej kolejności wskazać należy, że konsument powinien mieć świadomość, jakie konsekwencje niesie za sobą nieudzielenie w terminie odpowiedzi na otrzymane powiadomienie, biorąc pod uwagę daleko idące skutki wynikające z braku reakcji na propozycję zmiany umowy. W treści powiadomienia organizator musi zwrócić uwagę konsumenta na ten aspekt zgodnie ze szczególnym obowiązkiem informowania określonym w art. 46 ust. 3 pkt 3 uitput. Ma on obowiązek poinformować konsumenta o konsekwencjach jego milczenia tak, aby po stronie konsumenta nie było stanu niewiedzy i niepewności w tym zakresie, jak również konieczności samodzielnego poszukiwania informacji i dokształcania się.
- (161) Zamieszczenie informacji o odstąpieniu od umowy za zwrotem konsumentowi wpłaconych środków i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku braku udzielenia przez konsumenta odpowiedzi na proponowaną zmianę umowy czyni zatem zadość wymogowi informowania konsumentów w sposób pełny i wyczerpujący o istotnych z ich punktu widzenia kwestiach. Przekazanie informacji w tym zakresie eliminuje również ryzyko nadużyć ze strony organizatora gwarantując, że milczenie konsumenta zostanie zinterpretowane zgodnie z obowiązującymi przepisami i wywoła skutki określone w tych przepisach. Konsument powinien otrzymać jasną i jednoznaczną informację o konsekwencjach nieudzielenia odpowiedzi na propozycję zmiany umowy, co zapewni mu należyty poziom wiedzy, pewności prawnej i ochrony, a także ograniczy ryzyko wystąpienia sytuacji niejasnych lub konfliktowych.
- (162) Zaniechanie objęcia treścią powiadomień ww. informacji godziło zatem w uprawnienie konsumentów do uzyskania od Spółki kompetentnej i gruntownej informacji co do wynikających z obowiązujących przepisów konsekwencji związanych z brakiem przedstawienia organizatorowi odpowiedzi na propozycję zmiany umowy. W oparciu o treść powiadomienia konsument nie dowiadywał się, że nieudzielenie informacji o podjętej decyzji będzie automatycznie skutkowało rozwiązaniem umowy, co mogło rzutować na jego sposób zachowania się w reakcji na propozycję zmiany umowy ze względu na brak wystarczającej wiedzy lub posiadanie błędnych przekonań. Brak uzyskania od Spółki informacji w rozważanym zakresie naruszał zatem prawo konsumentów do uczestniczenia w rynku na przejrzystych, jasnych i pewnych zasadach, pozwalających na przewidzenie w sposób niebudzący wątpliwości następstw zachowania się konsumenta w określony sposób.
- (163) Dodatkowo wskazać należy, że w przepisach uitput kwestię milczenia podróznego uregulowano w sposób kładący nacisk na ochronę jego interesów. Ustawodawca zdecydował, że brak odpowiedzi na propozycję istotnej zmiany umowy będzie skutkował jej bezkosztowym rozwiązaniem. Zakwestionowana praktyka godziła w uprawnienie konsumenta o uzyskania informacji o możliwości rozwiązania umowy za zwrotem wszystkich wniesionych na poczet imprezy turystycznej wpłat, a zatem miała przełożenie na sytuację finansową konsumentów.
- (164) Konsument nie otrzymywał od Spółki informacji, że w związku z koniecznością zmiany głównych właściwości usług turystycznych możliwa i w pełni uprawniona jest bezkosztowa anulacja umowy. Zarzucany brak informacyjny mógł zatem rzutować na brak podjęcia przez konsumenta decyzji o zakończeniu stosunku zobowiązaniowego bez konieczności ponoszenia kosztów. Dotyczyło to przede wszystkim przypadków, gdy omawiana praktyka



stosowana była równolegle z praktyką opisaną w pkt I.2 sentencji decyzji. Skoro konsument w ogóle nie dowiadywał się o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy (w tym, w związku z brakiem nieudzielenia odpowiedzi na propozycję zmiany umowy) mógł kontynuować umowę wbrew swojej woli lub wybrać mniej satysfakcjonujące rozwiązanie w postaci przyjęcia vouchera lub zastępczej imprezy turystycznej. W efekcie praktyka Spółki narażała konsumenta na niekorzystne skutki o charakterze ekonomicznym wynikające z braku wiedzy na temat dopuszczalności anulowania umowy za zwrotem wniesionych wpłat. Finansowe implikacje związane ze stosowaną praktyką wynikały zatem z ryzyka nieodzyskania przez konsumentów zwrotu wpłaconych tytułem imprezy turystycznej środków pieniężnych z uwagi na brak informacji o dopuszczalności bezkosztowej anulacji umowy.

- (165) W okolicznościach analizowanego zarzutu stwierdzić należy również, że naruszone zostały interesy konsumentów jako zbiorowości. Skutkami zakwestionowanych zachowań objęty został bowiem szeroki krąg uczestników rynku, a praktyka była stosowana przez Exim w sposób powtarzalny i systemowy.
- (166) W tym stanie rzeczy zasadne jest przyjęcie, że praktyka, o jakiej mowa w pkt I.3 sentencji decyzji naruszała zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wynikający z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokk.
- (167) Prezes Urzędu ocenia, że praktyka, o jakiej mowa powyżej była stosowana przynajmniej od czerwca 2020 r. do maja 2022 r., co wynika z następujących okoliczności:
- (i) najwcześniejszy udokumentowany w zgromadzonym materiale dowodowym przypadek związany z wystaniem przez Spółkę powiadomienia z propozycją zmiany głównych właściwości usług turystycznych niezawierającego informacji będących przedmiotem analizowanego zarzutu datowany jest na 17 czerwca 2020 r. - akapity (36) i (38) lit. a uzasadnienia decyzji;
 - (ii) z przedstawionych przez Exim zestawień obejmujących konsumentów dotkniętych skutkami praktyki wynika, że data utworzenia ostatniego vouchera albo ostatniej zastępczej imprezy turystycznej w związku z nieprzyjęciem przez konsumenta proponowanej zmiany warunków umowy, o której konsument został poinformowany z pominięciem informacji będących przedmiotem analizowanego zarzutu, miała miejsce 23 maja 2022 r - akapit (43) uzasadnienia decyzji. Jednocześnie wskazać należy, że szczegółowe okoliczności związane z zaniechaniem praktyki przedstawione zostały w pkt 9.2 uzasadnienia decyzji w kontekście rozważań dotyczących podjętego w niniejszej sprawie rozstrzygnięcia.

8.4.4. Ocena prawna praktyki określonej w pkt I.4 sentencji decyzji

- (168) W ramach czwartego postawionego w niniejszej sprawie zarzutu zakwestionowano posługiwanie się przez Exim w treści OWU postanowieniem ograniczającym możliwość wystąpienia przez konsumenta z żądaniem uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy w sytuacji, gdy opłata ta podlegała wyliczeniu w sposób zindywidualizowany. Przedmiotowy zarzut dotyczy podejrzenia naruszenia przez Exim art. 47 ust. 2 ułtput wskutek przyjęcia, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym (dokonane przez konsumenta w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 ułtput) następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej.



- (169) Stosownie do art. 47 ust. 1 uirput „Podróżny może odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem”. Art. 47 ust. 2 uirput stanowi, że „Podróżny może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz organizatora turystyki. W przypadku nieokreślenia w umowie o udział w imprezie turystycznej opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. **Na żądanie podróżnego organizator turystyki uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej**”.
- (170) Z powołanego wyżej przepisu jednoznacznie wynika, że w razie, gdy w umowie o udział w imprezie turystycznej nie określono standardowych opłat za odstąpienie od umowy, wówczas organizator wylicza wysokość takiej opłaty w sposób zindywidualizowany jako cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnej realizacji usług turystycznych, a na żądanie podróżnego organizator powinien przedstawić uzasadnienie wysokości takiej opłaty. Ww. przepis nie uzależnia przedstawienia podróżnemu uzasadnienia wysokości opłaty od wystąpienia przez konsumenta z żądaniem w tym zakresie w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Uprawnienie konsumenta do żądania uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie nie zostało zatem przez ustawodawcę obwarowane żadnym maksymalnym terminem.
- (171) Podkreślić również należy, że zgodnie z art. 54 ust. 2 uirput „Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorców turystycznych z podróżnymi lub oświadczenia podróżnego mniej korzystne dla podróżnych niż postanowienia ustawy są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla podróżnego obowiązują przepisy ustawy”. Powyższe oznacza to, że normy prawne przewidziane w ww. ustawie mają charakter jednostronnie bezwzględnie obowiązujący. Ich zastosowanie może być ograniczone przez strony tylko wtedy, gdy będzie to korzystniejsze dla strony objętej ochroną.
- (172) Jak wskazano w akapicie (46) uzasadnienia niniejszej decyzji w pkt III.2.c OWU, jakimi Exim posługiwał się przy zawieraniu umów o udział w imprezach turystycznych w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r., zamieszczone było postanowienie w następującym brzmieniu [fragment napisany pogrubioną czcionką - zaznaczenie własne UOKiK]:

„Podróżny może odstąpić od umowy w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. W takim przypadku, Podróżny jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Organizatora opłaty z tytułu odstąpienia od Umowy: (...) c) w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) wysokość opłaty wyliczana jest indywidualnie w oparciu o cenę imprezy turystycznej pomniejszoną o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Do kalkulacji ostatecznie poniesionych kosztów w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) Organizator może przystąpić najwcześniej po dacie końcowej wyjazdu i rozliczeniu kosztów Imprezy, z której Podróżny nie skorzystał. Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy. Niedopełnienie przez Podróżnego obowiązku anulowania Imprezy przed datą jej rozpoczęcia może oznaczać brak alternatywnego wykorzystania usług”.



- (173) W ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie umowne wprowadziło nieuzasadnione w świetle art. 47 ust. 2 ustawy o imprezach turystycznych ograniczenie czasowe w zakresie możliwości żądania przez konsumenta uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy. Mogło to wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień i odpowiadających im obowiązków przedsiębiorcy w zakresie przedstawiania konsumentom uzasadnienia rozliczenia kosztów imprezy turystycznej, od której zdecydowali się odstąpić. Brak jest jakichkolwiek argumentów prawnych i faktycznych przemawiających za przyjęciem, że możliwość wystąpienia przez konsumenta z żądaniem przedstawienia sposobu wyliczenia opłaty za odstąpienie od umowy powinno być ograniczone w czasie do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, z której konsument zrezygnował w sytuacji, gdy żądanie takie ma służyć przede wszystkim stworzeniu konsumentowi należytych warunków dochodzenia roszczeń i umożliwiać mu weryfikację prawidłowości wyliczenia ww. opłaty. Wniosek konsumenta o kalkulację opłaty nie wpływa w żaden sposób na spoczywający na Spółce obowiązek rozliczenia kosztów imprezy turystycznej, z której konsument zrezygnował, co uzasadniałoby wprowadzenie zakwestionowanego terminu.
- (174) Wskazać zatem należy, że niedochowanie przez konsumenta 7-dniowego terminu, o którym mowa w pkt III.1.c OWU obowiązujących w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. nie miało żadnego znaczenia dla realizacji przez Spółkę jej obowiązków związanych z wyliczeniem opłaty za odstąpienie od umowy i rozliczeniem kosztów imprezy objętej umową, od której konsument odstąpił, a także dla przedstawienia konsumentowi uzasadnienia wysokości naliczonej opłaty. Wprowadzenie do OWU takiego obostrzenia czasowego było niezgodne z art. 47 ust. 2 uirput, który przyznając konsumentowi uprawnienie do żądania od organizatora turystyki uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie nie wprowadza żadnych ograniczeń czasowych. Zakwestionowane postanowienie nakłada zatem na konsumenta wymóg, który w ww. przepisie nie występuje i który nie ma żadnego uzasadnienia funkcjonalnego w kontekście realizacji przez Spółkę jej obowiązków związanych z rozliczeniem kosztów imprezy turystycznej, z której konsument zrezygnował.
- (175) W związku z powyższym należy stwierdzić, że posługiwanie się przez Exim postanowieniem zakładającym, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, stoi w sprzeczności z art. 47 ust. 2 uirput.
- (176) Wskazać również należy, że posługiwanie się analizowanym warunkiem umownym zagraża interesom konsumentów rozumianym jako prawo do uczestniczenia w rynku na niezakłóconych i przejrzystych zasadach. Analizowane postanowienie OWU należy ocenić jako zbędne i dezinformujące, mogące stwarzać u konsumentów mylne wyobrażenie na temat sposobu realizacji praw i obowiązków stron umowy wynikających z przepisów ustawowych, mających charakter norm prawnych semiimperatywnych. Może ono utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń w kontekście ewentualnych sporów dotyczących zajęcia przez strony umowy odmiennych stanowisk co do sposobu ustalenia lub ostatecznej wysokości opłaty za odstąpienie od umowy. Konsument ma prawo wiedzieć, jakiego rodzaju koszty i w jakiej wysokości złożyły się na naliczoną mu opłatę, co ma znaczenie w kontekście weryfikacji nakładanych na niego obciążeń finansowych oraz ewentualnego dochodzenia przez niego swoich praw.
- (177) Posługiwanie się postanowieniem ograniczającym możliwość żądania przez konsumenta takich informacji może zatem istotnie utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń w



sytuacji, gdy wysokość opłaty za odstąpienie budzi ich obiekcje. Może również utrudniać skorzystanie z wykupionego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, jeżeli warunkiem wypłaty świadczenia z tytułu ubezpieczenia jest przedstawienie uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy, jaką konsument został obciążony przez organizatora turystyki. Nie otrzymując w treści umowy zgodnej z prawem informacji o uprawnieniu do żądania uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy, konsument mógł zrezygnować ze skierowania do Spółki takiego żądania, pomimo że w świetle obowiązujących przepisów nie było do tego przeszkód.

- (178) Zważyć również należy, że opłata za odstąpienie od umowy nie jest dla przeciętnego konsumenta kwotą nieodczuwalną, czy symboliczną. Wysokość takich opłat może stanowić równowartość nawet 100% ceny imprezy turystycznej. Z tego względu niezwykle istotne jest, aby konsument mógł zapoznać się z kalkulacją naliczonej mu opłaty w celu weryfikacji, czy ma ona uzasadnienie w faktycznie poniesionych kosztach. Konsument ma prawo zakwestionować wysokość opłaty za odstąpienie i dochodzić od Spółki roszczeń z tego tytułu, a możliwość zapoznania się ze sposobem, w jaki opłata została skalkulowana przez organizatora znacznie ułatwia podjęcie działań w tym zakresie. Uprawnienie do żądania uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie ma zatem dla konsumenta bardzo istotne znaczenie biorąc pod uwagę jego interesy ekonomiczne i nie powinno być arbitralnie ograniczane przez Spółkę poprzez stosowanie zapisów umownych mogących dezorientować klientów co do przysługującym im praw i spoczywających na Spółce obowiązków.
- (179) W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowana praktyka Exim godziła w interesy konsumentów jako zbiorowości. Dotyczyła ona wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy o udział w imprezach turystycznych z przelotem rejsowym w oparciu o OWU obowiązujące w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. i odstąpili od umowy za zapłatą opłaty za odstąpienie od umowy. Odnosiła się zatem do szerokiego kręgu konsumentów. Jej źródłem był stosowany przez Spółkę wzorzec umowy, a zatem praktyka ta miała charakter powszechny i systemowy.
- (180) W tym stanie rzeczy należy wskazać, że w zakresie przedstawionym w pkt I.4 sentencji decyzji doszło do naruszenia przez Exim zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 uokk.

9. Rozstrzygnięcie

- (181) W niniejszej sprawie ocena prawna ustalonych faktów wskazuje na stosowanie przez Exim - w zakresie przedstawionym w pkt I.1, I.2, I.3 i I.4 sentencji decyzji - praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zarzucane praktyki spełniają przesłanki konieczne do uznania ich za naruszające zakaz, o jakim mowa w art. 24 uokk.
- (182) Zgodnie z art. 26 ust. 1 uokk „Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24”. Stosownie do art. 27 ust. 1 uokk „Nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24”. Art. 27 ust. 2 uokk stanowi, że „W przypadku określonym w ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania”. Wskazać również należy, że ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w art. 27 ust. 1 uokk (tj. okoliczności związanych z zaprzestaniem stosowania praktyki) spoczywa na przedsiębiorcy, o czym stanowi art. 27 ust. 3 uokk.



- (183) Mając na uwadze przedstawione w niniejszej decyzji ustalenia faktyczne Prezes Urzędu na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokk uznał praktyki podejmowane przez Exim za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania. Okoliczności związane z zaprzestaniem stosowania zarzuczanych naruszeń przedstawione zostaną w pkt 9.1 - 9.3 uzasadnienia decyzji.

9.1. Zaniechanie stosowania praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji

- (184) Jeżeli chodzi o praktykę zakwestionowaną w pkt I.1 sentencji decyzji, to polegała ona na dokonywaniu przez Spółkę jednostronnych zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., mimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach. Dokumenty zgromadzone w aktach sprawy wskazują, że praktyka, o jakiej mowa powyżej była stosowana przez Spółkę w 2020 r. w okresie największych obostrzeń związanych z pierwszą falą pandemii COVID-19.
- (185) W toku postępowania Spółka oświadczyła, że ww. praktyka została zaprzestana (dowód: karta nr 471 verte). W związku z powyższym Prezes Urzędu zwrócił się do Spółki o podanie daty zaniechania praktyki wskazując jednocześnie, że w razie braku możliwości poczynienia przez Exim dokładnych ustaleń w powyższym zakresie Spółka powinna wskazać najwcześniejszą możliwą datę, w której praktyka na pewno nie była stosowana, co będzie można potwierdzić za pomocą stosownych dowodów lub wiarygodnych wyjaśnień. Poinformowano, że za datę zaprzestania praktyki może być uznana data wysłania ostatniego powiadomienia o jednostronnej zmianie warunków umowy dokonanej w odniesieniu do umowy zawartej przed dniem 30 lipca 2020 r. bądź data rozpoczęcia realizacji ostatniej imprezy turystycznej na podstawie umowy zawartej przed dniem 30 lipca 2020 r. (dowód: karty nr 477-477 verte). Wzięto pod uwagę, że jednostronnej zmiany warunków umowy Spółka może dokonać przed dniem rozpoczęcia podróży. Brak w obrocie niezrealizowanych (oczekujących na wykonanie) umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. wyklucza zatem możliwość stosowania zakwestionowanej praktyki.
- (186) Exim wskazał, że określenie dokładnej daty zaniechania stosowania praktyki jest kwestią nastroczającą trudności. Spółka zaproponowała podejście ostrożnościowe i przyjęcie jako daty zaprzestania naruszenia momentu rozpoczęcia realizacji najpóźniejszej imprezy turystycznej na podstawie umowy zawartej w okresie przed 30 lipca 2020 r. tj. dnia 7 października 2021 r. (dowód: karta nr 681).
- (187) W tych okolicznościach Prezes Urzędu uznał, że praktyka, o której mowa w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji została zaniechana z dniem 7 października 2021 r. W tej dacie Exim z całą pewnością nie mógł stosować już zakwestionowanej praktyki w sytuacji, gdy wszystkie umowy o udział w imprezach turystycznych zawarte przed dniem 30 lipca 2020 r. zostały wykonane lub Spółka rozpoczęła ich realizację.
- (188) W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu orzekł, jak w pkt I.1 sentencji decyzji.

9.2. Zaniechanie stosowania praktyk określonych w pkt I.2 i I.3. sentencji decyzji

- (189) Praktyka, o jakiej mowa w pkt I.2 sentencji decyzji polegała na powiadamianiu konsumentów o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o tym, że konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany może odstąpić od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku



wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika, że praktyka ta była zasadniczo stosowana w 2020 r., w okresie największych obostrzeń związanych z pierwszą falą pandemii COVID-19.

- (190) Praktyka zakwestionowana w pkt I.3 sentencji decyzji polegała na powiadamianiu konsumentów o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o odstąpieniu od umowy za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku udzielenia przez konsumenta odpowiedzi na powiadomienie w wyznaczonym przez Exim terminie. Z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika, że praktyka ta stosowana była w okresie 2020 i 2021 r.
- (191) W toku postępowania Exim oświadczył, że ww. praktyki zostały zaprzestane (dowód: karta nr 472). W związku z powyższym Prezes Urzędu zwrócił się do Spółki o wskazanie dat zaprzestania praktyk oraz wyjaśnienie, dlaczego wskazane daty należy wiązać z zaniechaniem praktyk lub przedstawienie dowodów na potwierdzenie powyższego. Podniesiono równocześnie, że jeżeli Spółka nie jest w stanie wskazać dokładnych dat dziennych zaprzestania praktyk, powinna podać najwcześniejsze możliwe do ustalenia daty, w których praktyki na pewno nie były już stosowane, co można potwierdzić za pomocą stosownych dowodów lub wiarygodnych wyjaśnień (dowód: karty nr 677 verte-678).
- (192) W odpowiedzi na powyższe Exim poinformował, że zaprzestał stosowania praktyk niezwłocznie po wszczęciu przez Prezesa Urzędu postępowania wyjaśniającego tj. po 13 stycznia 2021 r. Jednocześnie Spółka nie była w stanie podać dokładnych dat zaniechania praktyk. Wskazała, że jako datę graniczną w przypadku obydwu praktyk można przyjąć zobowiązanie się Spółki w toku postępowania właściwego do usunięcia trwających skutków zarzucanych naruszeń, które zostało sformułowane w kolejnych pismach kierowanych do Prezesa Urzędu w 2022 i 2023 r., z których pierwsze datowane jest na 21 lutego 2022 r. (dowód: karty nr 465-472).
- (193) W związku z powyższym wzięto pod uwagę, że w ww. piśmie z dnia 21 lutego 2022 r. Exim poinformował, że zmodyfikował i wprowadził do stosowania standardowy komunikat kierowany do konsumentów w przypadku konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, w którym zawarta jest informacja o uprawnieniu konsumentów do bezkosztowego odstąpienia od umowy w przypadku braku akceptacji proponowanej zmiany, jak również informacja, iż brak udzielenia przez konsumenta odpowiedzi na powiadomienie w wyznaczonym terminie będzie skutkowało odstąpieniem od umowy przez organizatora za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie. Spółka przedstawiła obowiązujący według stanu na dzień 21 lutego 2022 r. wzór powiadomienia, który uwzględnia ww. informacje, a którego treść została przytoczona w akapicie (44) uzasadnienia decyzji.
- (194) Jednocześnie jednak Prezes Urzędu zważył, że ww. data nie może zostać uwzględniona jako data zaprzestania praktyk w sytuacji, gdy z wykazu konsumentów dotkniętych skutkami naruszeń przedstawionego przez Spółkę w załączeniu do pisma z dnia 7 czerwca 2022 r. wynika, że najpóźniejsza data utworzenia przez Spółkę vouchera o wartości wpłaconych środków lub zastępczej imprezy turystycznej w związku z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, co do której Spółka zaproponowała zmianę w zakresie głównych właściwości usług turystycznych nie informując przy tym konsumenta o możliwości rozwiązania umowy za zwrotem wpłaconych środków (w przypadku nieprzyjęcia proponowanej zmiany lub w przypadku nieudzielenia odpowiedzi na propozycję zmiany umowy) to 23 maja 2022 r.



(dowód: karta nr 589). W takim stanie rzeczy jako datę zaniechania rozważanych praktyk przyjęto dzień kolejny po ww. dniu. Zważono, że w oparciu o informacje i dokumenty przedstawione przez Exim w toku postępowania jest to najwcześniejsza możliwa do ustalenia data, w której praktyki nie były stosowane. Nie wpływa na to okoliczność, że już w lutym 2022 r. Spółka poinformowała o wprowadzeniu treści prawidłowego wzorcowego komunikatu [por. akapity (44) i (193) uzasadnienia], jak również okoliczność, że w aktach sprawy znajdują się prawidłowe komunikaty datowane na 16 i 20 maja 2022 r. [por. akapit (45) uzasadnienia], jeżeli w świetle innych dokumentów przedstawionych przez Spółkę nie można wykluczyć, że ostatnim dniem stosowania praktyki był 23 maja 2022 r.

(195) W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że praktyki, o których mowa w punkcie I.2 i I.3 sentencji decyzji zostały zaniechane z dniem 24 maja 2022 r.

(196) W tym stanie rzeczy orzeczono, jak w pkt I.2 i I.3 sentencji decyzji.

9.4. Zaniechanie stosowania praktyki określonej w pkt I.4 sentencji decyzji

(197) Praktyka, o jakiej mowa powyżej wynikała z posługiwania się w treści „*Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Exim S.A.*” stosowanych przez Spółkę w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. postanowieniem zakładającym, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym (która ustalana jest w sposób zindywidualizowany) jest przedstawiana konsumentowi na jego wniosek złożony niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Powyższe postanowienie ograniczało konsumentom uprawnienie do żądania od Spółki uzasadnienia wysokości naliczonej opłaty za odstąpienie od umowy wynikające z art. 47 ust. 2 uitput. Wprowadzało bowiem nieuzasadnione obostrzenie czasowe, ustalając 7-dniowy termin liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, w jakim konsument może zażądać od Spółki uzasadnienia ww. opłaty.

(198) Ustalono, że od dnia 4 stycznia 2022 r. Exim posługuje się w treści OWU postanowieniem, w którym nie jest ustalony termin, w jakim konsument może zwrócić się do Spółki z żądaniem uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym. OWU obowiązujące od tej daty przewidują bowiem, że „*Kalkulacja ostatecznej opłaty w przypadku imprez z przelotem rejsowym (nie czarterowym) następuje na wniosek Klienta*”. Postanowienie w powyższym brzmieniu zamieszczone było w treści OWU obowiązujących w okresie od 4 stycznia 2022 r. do 22 września 2022 r., jak również jest zamieszczone w OWU aktualnie obowiązujących, wprowadzonych do stosowania w dniu 23 września 2022 r.

(199) W związku z tym, że od dnia 4 stycznia 2022 r. Exim zawiera umowy o udział w imprezach turystycznych z wykorzystaniem OWU, które nie zawierają zakwestionowanego warunku stwierdzić należy, że rozważana praktyka została zaniechana z ww. dniem.

(200) W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu orzekł, jak w pkt I.4 sentencji decyzji.

10. Stanowisko Prezesa Urzędu względem złożonego przez Exim zobowiązania

(201) W toku postępowania w pismach z dnia 21 lutego 2022 r., 7 czerwca 2022 r., 14 września 2022 r. Spółka przedstawiła propozycję działań mających zmierzać do zaprzestania stosowania zarzucanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub usunięcia ich skutków, a w piśmie z dnia 29 listopada 2022 r. przedłożyła Prezesowi Urzędu



ostateczną i ujednoliconą treść zobowiązań (dowód: karty nr 471 verte-472 verte, 556-561, 651-657, 664-671). Zobowiązania Spółki przedstawione zostały w pkt 6 uzasadnienia niniejszej decyzji.

- (202) Art. 28 ust. 1 uokk stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Zgodnie z art. 28 ust. 4 uokk w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1, art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4 nie stosuje się, z zastrzeżeniem ust. 7.
- (203) Art. 28 ust. 1 uokk kreuje po stronie Prezesa Urzędu uprawnienie, a nie obowiązek wydania decyzji, o której mowa w tym przepisie w przypadku zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Wydanie tzw. decyzji zobowiązującej leży zatem w granicach uznania administracyjnego, co oznacza, że to Prezes Urzędu decyduje, czy w wyniku prowadzonego postępowania wyda decyzję na podstawie art. 28 uokk. Nawet więc w przypadku, gdy wszystkie przesłanki określone w ww. przepisie są spełnione, to podjęcie decyzji o ewentualnym zastosowaniu tego przepisu należy do dyskrecyjnej władzy Prezesa Urzędu.
- (204) Należy wskazać, że celem wprowadzenia do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów regulacji o jakiej mowa w art. 28 było, w przypadku uprawdopodobnienia określonej praktyki, doprowadzenie do szybkiego wyeliminowania naruszeń lub ich skutków rynkowych. Przesłankami pomocnymi do oceny zasadności wydania decyzji na podstawie art. 28 uokk jest przede wszystkim przesłanka ekonomiki postępowania jako okoliczność przemawiająca za lub przeciwko akceptacji propozycji zobowiązań przedłożonych jej przez przedsiębiorców. Im bardziej akceptacja zobowiązań umożliwi organowi zaoszczędzenie nakładów finansowych, czasu oraz pracy, tym większe jest prawdopodobieństwo przyjęcia tych zobowiązań oraz polubownego zakończenia postępowania.
- (205) W okolicznościach rozpatrywanej sprawy Prezes Urzędu podjął decyzję o nieprzyjęciu zaproponowanego przez Exim zobowiązania biorąc pod uwagę, że:
- a) *[informacja prawnie chroniona]*;
 - b) *[informacja prawnie chroniona]*;
 - c) *[informacja prawnie chroniona]*;
 - d) *[informacja prawnie chroniona]*;
 - e) propozycja zobowiązania nie jest wiążąca dla Prezesa Urzędu, zwłaszcza jeśli praktyki są już na „etapie” udowodnienia, a nie uprawdopodobnienia. W niniejszej sprawie należy mieć na uwadze, że zachowania Spółki były wprost sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, ponieważ wynikały bezpośrednio z treści kierowanych do



konsumentów powiadomień i komunikatów oraz z treści zawieranych z konsumentami umów;

- (206) Podsumowując należy wskazać, że ostateczna i ujednolicona wersja zobowiązania przedstawiona przez Exim w piśmie z dnia 29 listopada 2023 r. nie jest możliwa do przyjęcia przez Prezesa Urzędu w zaproponowanym kształcie. Mimo że treść zobowiązania jest efektem obszernej korespondencji prowadzonej ze Spółką w toku postępowania, to zobowiązanie sporządzone zostało w sposób nieprecyzyjny i nadal budzi zastrzeżenia.
- (207) *[informacja prawnie chroniona]* Złożenie zobowiązania nie skróciło zatem w zasadniczy sposób czasu trwania tego postępowania, nie ograniczyło pracy Prezesowi Urzędu, ani nie zmniejszyło jego kosztów, czyli nie wpłynęło na skuteczność pracy tego organu. Przesłanka ekonomiki jest natomiast podstawową przesłanką pomocną do oceny zasadności wydania decyzji na podstawie art. 28 uokk.
- (208) Z powyższych względów niezasadne jest w ocenie Prezesa Urzędu skorzystanie w analizowanej sytuacji z instrumentu przewidzianego w art. 28 ust. 1 i 2 uokk. Wydanie decyzji zobowiązującej ma bowiem służyć realizacji celu działania Prezesa Urzędu, jakim jest ochrona interesu publicznego, który w przypadku wydania w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej nie byłby należycie chroniony.
- (209) Należy również wskazać, że zaktualizowana wersja zobowiązań przedstawiona przez Exim w piśmie z dnia 26 września 2024 r. tj. po zapoznaniu się przez Spółkę z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy [zob. akapity (78)-(79) uzasadnienia niniejszej decyzji] nie doprowadziła do zniwelowania defektów, o jakich mowa powyżej, powodujących brak możliwości akceptacji zaproponowanych zobowiązań przez Prezesa Urzędu. Dodatkowo podkreślić należy, że złożenie zobowiązania na końcowym etapie postępowania nie może być uznane za wpisujące się w założenia art. 28 ust. 1 uokk, u podstaw którego leżą względy związane z szybkością i ekonomiką postępowania.

11. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- (210) Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokk wobec decyzji wydawanej na podstawie art. 27 ust. 2 tej ustawy (tj. decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania) przepisy art. 26 ust. 2-4 stosuje się odpowiednio.
- (211) Stosownie do art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 uokk w decyzji, o jakiej mowa w art. 27 ust. 2 uokk Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i formie określonej w decyzji. Art. 26 ust. 4 uokk stanowi, że środki, o których mowa w art. 26 ust. 2 powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.
- (212) W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I.1-I.4 sentencji niniejszej decyzji, tj. o nałożeniu na Spółkę obowiązku wysłania do konsumentów dotkniętych skutkami praktyk informacji o treści określonej w punktach II.2, II.4, III.2, III.3 i IV.2 sentencji oraz nałożeniu na Spółkę obowiązku opublikowania na jej stronie internetowej oraz na profilach w serwisach Facebook i Instagram oświadczeń o treści określonej w pkt V i VI sentencji decyzji.



- (213) Zarówno komunikaty wysłane do konsumentów, jak i oświadczenia zamieszczone na stronie internetowej Spółki i na jej profilach w mediach społecznościowych, mają za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz wskazanie, jakie zachowania Spółki zostały uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Komunikaty o wydanej decyzji zostaną przekazane konsumentom, którzy zostali dotknięci skutkami praktyk. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń, o ile roszczenia te nie ulegną przedawnieniu.
- (214) Ponadto, w tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa Urzędu ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym¹².
- (215) Spółka powinna poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni również funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do szerokiego grona konsumentów. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanych w sentencji decyzji praktyk do podejmowania działań stojących w sprzeczności z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (216) W odniesieniu do niektórych konsumentów zasadne jest również - tam, gdzie jest to możliwe - nałożenie na Spółkę dalej idących obowiązków zakładających zwrot konsumentom opłat za odstąpienie od umowy, której warunki zostały przez Spółkę jednostronnie zmienione (pkt II.2 sentencji decyzji) lub zaproponowanie konsumentom nieprawidłowo poinformowanym o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych zamiany na gotówkę voucherów lub zastępczych imprez turystycznych, jakie konsumenci przyjęli w związku z odstąpieniem od umowy (pkt III.3 sentencji decyzji), o czym Spółka również powinna poinformować w treści kierowanych do konsumentów komunikatów.
- (217) Ww. obowiązki o charakterze rozliczeniowym są proporcjonalne do stwierdzonych naruszeń i pozwalają na zniwelowanie konsekwencji, jakie praktyki wywołały w sferze ekonomicznych interesów konsumentów.
- (218) W odniesieniu do praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji nie ulega wątpliwości, że Exim nie był uprawniony do naliczania konsumentom opłaty za odstąpienie od umowy w sytuacji, gdy odstąpienie takie miało miejsce w następstwie jednostronnej zmiany umowy przez Spółkę. Ponieważ Spółka, w odniesieniu do umów zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., nie była uprawniona do dokonywania jednostronnych zmian ich warunków, wprowadzane zmiany powinna była każdorazowo uzależniać od ich akceptacji przez konsumenta, a w przypadku braku takiej akceptacji konsument powinien mieć prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów. Bez znaczenia pozostaje przy tym, czy konsument przed zmianą umowy dowiadywał się o koszty anulacji, w związku z czym - jak sugeruje Spółka - prawdopodobnie odstąpiłby od umowy nawet wówczas, gdyby do jednostronnej zmiany

¹² vide: wyrok Sądu Najwyższego z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała Sądu Najwyższego z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie Sądu Najwyższego z 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14



umowy nie doszło. Tego rodzaju rozważania pozostają w sferze spekulacji i domysłów niemających żadnej mocy dowodowej. Nie mogą one prowadzić do nieobjęcia wskazanych konsumentów obowiązkiem zwrotu opłat za odstąpienie od umowy. Bez znaczenia pozostaje również, że konsumenci podali inne motywy odstąpienia od umowy niż brak akceptacji zmiany umowy dokonanej jednostronnie przez Exim. Istotne w kontekście zarzucanej praktyki nie są bowiem faktyczne motywy odstąpienia konsumentów od umów, ale to, że jednostronne zmiany umów zostały dokonane w sposób bezprawny, w wyniku czego konsumenci pozbawieni zostali prawa do odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych opłat i bez obowiązku ponoszenia opłaty za odstąpienie. W związku z powyższym uchybienie to wymaga naprawienia. Ww. konsumentom przedstawić należy - w ramach środków usunięcia trwających skutków naruszenia - informację (której nie otrzymali w momencie zmiany umowy) o prawie do bezkosztowego odstąpienia od umowy. Nie można wychodzić z założenia, że skoro konsumenci ci odstąpili od umów z innych powodów niż jednostronna zmiana umowy, to nie skorzystaliby z prawa do bezkosztowego rozwiązania umowy, gdyby wiedzieli o takiej możliwości.

- (219) Jeżeli chodzi o praktyki opisane w pkt I.2 i I.3 sentencji wskazać natomiast należy, iż w przypadku, gdy zidentyfikowani zostaną konsumenci, którzy posiadają niewykorzystane vouchery o wartości dokonanych wpłat (w tym vouchery, których okres ważności upłynął) lub niezrealizowane imprezy zastępcze, zasadne jest zaproponowanie konsumentom ich zamiany na zwrot wniesionych wpłat. Powiadamiając konsumentów o konieczności zmiany głównych właściwości turystycznych Spółka zaniechała bowiem przedstawienia konsumentom wymaganych prawem informacji o możliwości rozwiązania umowy w sposób bezkosztowy w przypadku nieprzyjęcia przez konsumenta proponowanej zmiany lub w przypadku braku odpowiedzi konsumenta w terminie na propozycję zmiany umowy. Konsumenci mogli zostać zatem wprowadzeni w błąd co do tego, że umowa może zostać rozwiązana za zwrotem im wpłaconych środków. W wyniku nałożonych w pkt III.3 środków możliwe jest przywrócenie możliwości rozwiązania umowy za zwrotem konsumentowi wniesionych wpłat.
- (220) Środki określone w pkt II i III sentencji decyzji zakładają zatem poinformowanie konsumentów dotkniętych skutkami praktyk o tym, że ich kontrahent naruszał prawo oraz o ewentualnie przyznanym zwrocie środków naliczonych tytułem opłaty za odstąpienie od umowy lub o przyznaniu konsumentom prawa do odstąpienia od umowy za zwrotem wniesionych wpłat jest zatem proporcjonalne, przydatne i niezbędne dla usunięcia skutków naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokk. Ponadto nie wykracza poza to, co niezbędne do ich usunięcia.
- (221) Określenie parametrów technicznych komunikatów wysyłanych do konsumentów oraz oświadczeń publikowanych na stronie internetowej i w mediach społecznościowych ma za zadanie zapewnić ich widoczność i czytelność. W ocenie Prezesa Urzędu, obowiązek ten nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany firmy przedsiębiorcy, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązki te w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizują i winny być wówczas wykonane z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinny zostać zaniechane.
- (222) Równocześnie zakres nałożonego na Spółkę obowiązku jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie



będzie dla Spółki uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.

- (223) W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w **punkcie II, III, IV, V i VI** sentencji decyzji.

12. Kary pieniężne

- (224) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokk.
- (225) Art. 106 ust. 3 uokk wskazujący sposób obliczania obrotu przewiduje w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Ponieważ Spółka sporządza rachunek zysków i strat na podstawie przepisów ustawy o rachunkowości, do obliczenia wysokości nakładanych na nią kar należy wziąć pod uwagę wszystkie składniki jej przychodu wykazane w rachunku zysków i strat.
- (226) W toku postępowania ustalono, że w 2023 r. Exim uzyskał obrót w wysokości *[informacja prawnie chroniona]* obliczony - zgodnie z art. 106 ust. 3 pkt 1 uokk - jako suma przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat sporządzonym za okres od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 29 grudnia 2023 r. tj. 4,3480 zł, obrót Spółki stanowi równowartość *[informacja prawnie chroniona]*. Obrót ten jest więc wyższy niż 100 000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nakładaniu kary pieniężnej art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bez odniesienia do zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 i 6 tego przepisu.
- (227) Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokk, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uprawnienia do nałożenia kar pieniężnych na Spółkę za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, a w szczególności charakter stosowanych praktyk i ich negatywne skutki w sferze prawnych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.
- (228) Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk warunkiem nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w tym przepisie jest **przynajmniej nieumyślne** naruszenie zakazu określonego w art. 24. W związku z powyższym przy nakładaniu kary pieniężnej Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie, czy nieumyślnie. Nieumyślność określa pułap minimalnego natężenia podmiotowych okoliczności naruszenia, które wymagane jest do nałożenia kary pieniężnej. Zatem kara pieniężna uregulowana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk może być nałożona wyłącznie w przypadku, gdy do naruszenia określonych w nim zakazów doszło albo w sposób umyślny albo nieumyślny.



- (229) Zdaniem Prezesa Urzędu ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje, że w przypadku praktyk stwierdzonych w pkt I.1, I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji miało miejsce umyślne naruszenie przez Exim przepisów uiput skutkujące naruszeniem zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku praktyki stwierdzonej w pkt I.4 sentencji okoliczności sprawy wskazują natomiast na naruszenie o charakterze nieumyślnym.
- (230) W ocenie Prezesa Urzędu Exim nie mógł nie mieć świadomości, że narusza przepisy uiput dokonując jednostronnych zmian w umowach o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., a także powiadamiając konsumentów w sposób niepełny i nieprecyzyjny o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych (tj. z zatajeniem informacji o uprawnieniu do bezkosztowego rozwiązania umowy oraz o skutkach nieudzielenia przez konsumenta odpowiedzi na propozycję zmiany umowy). Z wyjaśnień przedstawionych przez Spółkę w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wynika, że praktyki, o jakich mowa w pkt I.1, I.2 i I.3 sentencji decyzji - podejmowane w warunkach perturbacji na rynku turystycznym wywołanych pierwszą falą pandemii COVID-19 - wynikały ze świadomych i celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartych umów i uniknięcie ryzyka sytuacji, w której konieczne byłoby ich rozwiązanie za zwrotem konsumentom wszystkich wniesionych wpłat. Wyjaśnienia odnoszące się do praktyki stwierdzonej w pkt I.1 sentencji decyzji sugerują, że Spółka broniła się przed sytuacją, w której duża część klientów nie chciała uczestniczyć w imprezach turystycznych z obawy przed zachorowaniem. W kontekście zarzutów, o których mowa w pkt I.2 i I.3 sentencji decyzji Exim wprost przyznał natomiast, że w przypadku konieczności powiadomienia konsumenta o propozycji zmiany umowy w zakresie głównych właściwości usług turystycznych, Spółce zależało w pierwszej kolejności na dokonaniu zamiany imprezy na inną lub wydaniu vouchera o wartości wpłaconych środków, co pozwalało zachować dobrą kondycję finansową w okresie pierwszej fali pandemii.
- (231) W opinii Prezesa Urzędu okoliczności sprawy wskazują na to, że w ww. zakresie Exim działał w sposób przemyślany, systemowy i celowy, a zarzucane Spółce naruszenia art. 24 uokk opisane w pkt I.1, I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji podejmowane były umyślnie. Należy stwierdzić, że Spółka stosowała zakwestionowane praktyki w sposób świadomy, z zamiarem ograniczenia uprawnień konsumentów wynikających z przepisów uiput. Spełniona została zatem przesłanka warunkująca możliwość nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.
- (232) Jeżeli chodzi o praktykę stwierdzoną w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Exim zakazu określonego w art. 24 uokk. Należy wyjść z założenia, że Spółka jako doświadczony przedsiębiorca musiała mieć przynajmniej możliwość przewidzenia, że wprowadzenie do OWU zakwestionowanego postanowienia (ograniczającego uprawnienie konsumentów do żądania uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym) będzie realizacją stanu faktycznego stanowiącego naruszenie przepisów uiput. W ocenie Prezesa Urzędu posługując się w obrocie z konsumentami ww. warunkiem umownym Exim nie dołożył staranności wymaganej w działalności danego rodzaju. Jego zachowanie naruszyło zasady ostrożności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. W tym kontekście wskazać należy, że art. 47 ust. 2 uiput, którego naruszenie zostało stwierdzone w pkt I.4 sentencji decyzji obowiązuje w niezmiennym kształcie od 2018 r., zaś z art. 54 ust. 2 wynika, że przepisy uiput mają charakter norm



prawnych semiimperatywnych. Jednocześnie brak jest dowodów pozwalających na przyjęcie, że Spółka stosowała ww. praktykę z zamiarem ograniczenia uprawnień konsumentów wynikających z art. 47 ust. 2 uotw w celu utrudnienia im ewentualnego dochodzenia roszczeń.

- (233) Naruszenie przez Exim art. 24 uokk w sposób opisany w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji miało zatem charakter nieumyślny. Spełniona została zatem przesłanka warunkująca możliwość nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu ww. praktyki, skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokk jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.
- (234) Zgodnie z art. 111 ust. 1 uokk ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej Prezes Urzędu uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto, stosownie do art. 111 ust. 1 pkt 1 uokk, w przypadku kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 uwzględnia się także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.
- (235) Nakładając karę należy również rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące, o jakich mowa w art. 111 ust. 2 uokk oraz ocenić, jaki wpływ na wysokość kary powinny mieć te okoliczności.
- (236) Okolicznościami łagodzącymi, w przypadku naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokk, są w szczególności:
- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
 - b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
 - c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
 - d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.
- (237) Okolicznościami obciążającymi zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów są natomiast:
- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
 - b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonany naruszeniem,
 - c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
 - d) umyślność naruszenia.
- (238) Wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu ustala w ten sposób, iż w pierwszej kolejności określa **kwotę bazową** kary z uwzględnieniem okoliczności, o jakich mowa art. 111 ust. 1 i art. 111 ust. 1 pkt 1 uokk. Następnie kwota bazowa ulega stosownemu pomniejszeniu lub powiększeniu, w zależności od występujących w sprawie **okoliczności łagodzących i obciążających**.

12.1. Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.1 sentencji decyzji

- (239) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Exim kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.1 sentencji decyzji.
- (240) Ustalając kwotę bazową kary Prezes Urzędu wziął w pierwszej kolejności pod uwagę okoliczności naruszenia przepisów uokk, które zostały już szczegółowo opisane w uzasadnieniu niniejszej decyzji. W ramach zakwestionowanej praktyki Exim dokonywał w sposób jednostronny, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach. Działanie Spółki stało w sprzeczności z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 uitput.
- (241) Prezes Urzędu uwzględnił, że praktyka, o jakiej mowa powyżej ujawniała się na etapie po zawarciu kontraktu, a przed przystąpieniem do realizacji imprezy turystycznej. Praktyka ta godziła w prawo konsumentów do uzyskania od Spółki świadczeń zgodnych z zawartą umową. Naruszała zatem podstawową zasadę prawa cywilnego gwarantującą bezpieczeństwo obrotu i zakładającą, że strona umowy ma obowiązek wykonania zobowiązań przyjętych na jej podstawie.
- (242) Praktyka Spółki godziła również w uprawnienie konsumentów do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów w związku z nieprzyjęciem zmiany umowy. Konsumentom dotknięci skutkami praktyki, którzy nie chcieli wziąć udziału w imprezach turystycznych na zmodyfikowanych warunkach, zmuszeni byli do odstąpienia od umowy za zapłatą opłaty za odstąpienie. Zagrożone zatem były ich interesy ekonomiczne. Podkreślić również należy, że Spółka ograniczyła konsumentom prawo do bezkosztowego odstąpienia od umowy w szczególnym okresie tj. w okresie pierwszej fali pandemii COVID-19. Wielu konsumentów *[informacja prawnie chroniona]* nie było skłonnych do zagranicznych wyjazdów w obawie przed zachorowaniem. Praktyka Spółki mogła prowadzić do tego, że konsumenci wzięli udział w imprezach turystycznych wbrew swojej woli, spędzając urlop w warunkach, w których narażeni byli na stres i niepewność związane rozprzestrzenianiem się wirusa Sars-Cov-2. Jednocześnie konsumenci mogli zostać wprowadzeni w błąd co do tego, że dokonana przez Exim jednostronna zmiana umowy miała umocowanie w obowiązujących w przepisach, a zatem, że nie przysługuje im prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności imprezy z umową w zakresie objętym jednostronną zmianą. Stosując zakwestionowaną praktykę Spółka ograniczyła zatem swoją odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.
- (243) W opinii Prezesa Urzędu zakwestionowana praktyka stanowiła bardzo poważne naruszenie przepisów uokk. Istotą zachowania przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na naruszaniu przepisów, które w swoim założeniu mają określać warunki dopuszczalności jednostronnej zmiany warunków umowy, a zatem miały chronić konsumentów przed dokonywaniem w sposób dowolny tego rodzaju modyfikacji (która ma charakter szczególny i w prawie cywilnym co do zasady jest niedopuszczalna). Spółka w sposób naganny wykorzystwała posiadaną w stosunku do konsumentów przewagę kontraktową podejmując działania godzące w zasadę pewności obrotu i zaufania stron. Zachowanie Spółki było nierzetelne i nielojalne oraz w rażący sposób naruszało prawne i ekonomiczne interesy konsumentów.
- (244) Określając wysokość kwoty bazowej Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Spółkę towaru, z którym związana jest praktyka. Zważono, że zakup



impresz turystycznych wiąże się zazwyczaj z dużym wydatkiem, a zatem jest to istotne obciążenie dla budżetu domowego statystycznego konsumenta. Zwrócić również należy uwagę na specyficzny walor towaru, jakim jest impreza turystyczna, który związany jest z realizacją przez konsumentów prawa do wypoczynku. Zakwestionowana praktyka dotyczy zatem towaru o szczególnym charakterze, co przekłada się na znaczny stopień dotkliwości jej skutków dla konsumentów.

- (245) Ustalając kwotę bazową Prezes UOKiK uwzględnił także okoliczność, że kwestionowane naruszenie stosowane było przede wszystkim w 2020 r. i miało związek z obostrzeniami i ograniczeniami dotyczącymi imprez turystycznych wynikającymi z pandemii COVID-19, które przełożyły się na brak dostępności hoteli, a co za tym idzie brak możliwości realizacji imprez turystycznych zgodnie z zawartymi umowami. W tym czasie organizatorzy turystyki, w tym również Spółka, funkcjonowali w warunkach zmniejszonego popytu, ograniczeń w przemieszczaniu się i zmienności przepisów. Rynek turystyczny był niestabilny, a zaistniała sytuacja miała charakter bezprecedensowy, co w ocenie Prezesa Urzędu powinno być wzięte pod uwagę przy ustalaniu wymiaru kary.
- (246) Ustalając kwotę bazową naruszenia wzięto w dalszej kolejności pod uwagę, iż materiał dowodowy zgromadzony w aktach sprawy wskazuje, że zakwestionowana praktyka była stosowana od stycznia 2020 r., a została zaniechana z dniem 7 października 2021 r. tj. z dniem przystąpienia przez Spółkę do realizacji ostatniej imprezy turystycznej (imprezy z najpóźniejszą datą rozpoczęcia) w oparciu o umowę zawartą przed dniem 30 lipca 2020 r., tj. umowę niezawierającą zastrzeżenia o uprawnieniu Exim do dokonywania w umowach nieznaczących zmian w sposób jednostronny. Uwzględniono zatem ponad 1,5 roczny okres stosowania praktyki, co pozwala stwierdzić, że miała ona charakter długotrwały. Jednocześnie należy mieć na uwadze, że pomimo zaprzestania praktyki na rynku pozostają skutki stwierdzonego naruszenia.
- (247) Określając kwotę bazową kary uwzględniono ponadto, że praktyka odnosiła się do ok. *[informacja prawnie chroniona]* umów o udział w imprezach turystycznych, których warunki zostały przez Exim jednostronnie zmienione w zakresie hotelu bądź właściwości usług zakwaterowania (dostępności elementów infrastruktury hotelowej). Biorąc pod uwagę, że Spółka zawarła ogółem *[informacja prawnie chroniona]* umów z terminem realizacji przypadającym na 2020 r., z czego *[informacja prawnie chroniona]* umów zostało rozwiązanych lub zmienionych, stwierdzić należy, że skutki stwierdzonego naruszenia były ograniczone (nawet przy założeniu, że ok. połowa spośród ww. umów mogła zostać zawarta przed dniem 30 lipca 2020 r. tj. w okresie, gdy w zawieranych umowach Spółka nie zastrzegała sobie prawa do dokonywania jednostronnych modyfikacji). Jednocześnie wzięto pod uwagę, że praktyka spowodowała negatywne skutki finansowe po stronie konsumentów.
- (248) Mając powyższe na uwadze, ustalono kwotę bazową kary pieniężnej stanowiącej punkt wyjścia dla dalszych obliczeń na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. tj. na poziomie *[informacja prawnie chroniona]*.
- (249) Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie wystąpiły okoliczności **łagodzące i obciążające**, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.
- (250) Prezes Urzędu za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania zarzucanej praktyki, co miało miejsce na etapie przed wszczęciem niniejszego postępowania. Powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.

- (251) Jako okoliczność obciążającą uwzględniono, że zakwestionowana praktyka miała szeroki zasięg oddziaływania, ponieważ dotyczyła konsumentów z całego kraju. Znaczny wymiar terytorialny stwierdzonego naruszenia uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (252) W kontekście badania okoliczności obciążających Prezes Urzędu rozważył również kwestię umyślnego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jak wskazano w akapitach (230)-(231) uzasadnienia, naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 uokk miało charakter umyślny, co uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (253) Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto zatem pod uwagę okoliczności łagodzące i obciążające wskazane w akapitach (250)-(252) uzasadnienia. Miarkując wysokość nałożonej kary Prezes Urzędu uznał, iż przesłanki te po ich zbilansowaniu wpływają na zwiększenie kwoty bazowej łącznie o *[informacja prawnie chroniona]* tj. do poziomu **10 366 587,95 zł**.
- (254) Uwzględniając powyższe, po zaokrągleniu ww. kwoty do pełnych złotych, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji na poziomie **10 366 588 zł**, co stanowi równowartość *[informacja prawnie chroniona]* obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. i *[informacja prawnie chroniona]* maksymalnego wymiaru kary. Kara w powyższej wysokości nie przekracza maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.
- (255) Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Nałożona kara ma za zadanie podkreślenie naganności zakwestionowanego zachowania. Kara ta pełni przede wszystkim funkcję represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka.
- (256) Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej Decyzji, mogą ponieść sankcję finansową.
- (257) Prezes Urzędu wziął zatem pod uwagę, że wymierzona kara spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu indywidualnym, jak i ogólnym) oraz funkcję represyjną.
- (258) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.
- (259) W związku z powyższym orzeczono, jak w **pkt VII.1** sentencji decyzji.

12.2. Kara z tytułu stosowania praktyki, o jakiej mowa w pkt I.2 sentencji decyzji

- (260) Kolejna kara pieniężna nakładana jest na Exim z tytułu stosowania praktyki opisanej w pkt I.2 sentencji decyzji. Prezes Urzędu uznał, że istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę sankcji o charakterze finansowym w związku z naruszeniem obowiązków informacyjnych względem konsumentów.



- (261) W ww. zakresie Prezes Urzędu uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokk praktykę Exim polegającą na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie związanym z powiadamianiem podróżnych - stosownie do art. 46 ust. 2 pkt 1 uirp - o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. W pkt I.2 sentencji decyzji zakwestionowano, że powiadomienia, o jakich mowa powyżej nie zawierały pouczenia o tym, że jeżeli konsumenci nie przyjmują proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej, mogą w wyznaczonym terminie poinformować Exim, że odstępują od umowy za zwrotem wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Powyższe zachowanie zostało uznane za sprzeczne z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 uirp. Wskazane przepisy nakazują bowiem organizatorowi, aby powiadomił klienta o propozycji zmiany umowy, umożliwiając mu jednocześnie odstąpienie od umowy bez ponoszenia kosztów.
- (262) Praktyka, z tytułu której nakładana jest kara pieniężna ujawniała się na etapie po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej, a przed przystąpieniem do jej realizacji. Zakwestionowany brak informacyjny dotyczył istotnych z punktu widzenia konsumentów kwestii związanych z możliwością nieprzyjęcia proponowanej zmiany umowy i uzyskania zwrotu całości środków wpłaconych na poczet imprezy turystycznej. Konsumenci nie byli przez Spółkę w sposób wyraźny informowani, iż mogą odstąpić od umowy za zwrotem wniesionych wpłat. Kierowane przez Exim powiadomienia o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych nie zapewniały zatem konsumentom wiedzy koniecznej do świadomego uczestniczenia w rynku.
- (263) Prezes Urzędu zważył, że stosowana praktyka oddziaływała na konsumentów w zakresie dotyczącym przysługującego konsumentom uprawnienia do odstąpienia od umowy za zwrotem uiszczonych na rzecz organizatora wpłat. Zaniechanie przekazywania konsumentom informacji, o jakich mowa powyżej godziło w prawo konsumenta do bycia uczciwie traktowanym przez profesjonalnego uczestnika rynku oraz prawo do udziału w obrocie gospodarczym zgodnie z przepisami prawa i poszanowaniem dobrych obyczajów. Zakwestionowana praktyka naruszała zatem prawo konsumentów do uzyskania od Spółki informacji umożliwiających właściwą ocenę sytuacji i swobodne podjęcie decyzji co do tego, czy kontynuować zawartą umowę, czy też od umowy odstąpić. Stosowana praktyka wprowadzała konsumentów w błąd jeżeli chodzi o możliwość rozwiązania umowy za zwrotem całości wpłaconych środków, a zatem wymierzona była również w interesy konsumentów o charakterze ekonomicznym. Pozbawienie konsumentów istotnych informacji o tym, że mogą bezkosztowo anulować umowę mogło powodować, że konsumenci kontynuowali ją wbrew swojej woli. Konsumenci byli wprawdzie informowani o możliwości rezygnacji z umowy za przyjęciem vouchera o wartości dotychczasowych wpłat lub za przyjęciem zastępczej imprezy turystycznej, jednak wskutek zatajenia informacji o możliwości rozwiązania umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat mogli podjąć decyzję nieleżącą w ich najlepszym interesie, w warunkach posiadania niepełnej wiedzy co do możliwości rozwiązania umowy bez ponoszenia kosztów.
- (264) Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, że praktyka, o jakiej mowa w pkt I.2 sentencji decyzji stanowi poważne naruszenie przepisów uokk. Praktyka ta godziła w prawo konsumentów do uzyskania od Spółki jednoznacznej i zrozumiałej informacji co do tego, że w związku z koniecznością zmiany głównych właściwości usług turystycznych dopuszczalne jest rozwiązanie umowy za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat. W ten sposób konsumenci wprowadzeni zostali w błąd co przysługującego im



uprawnienia do uzyskania zwrotu całości środków pieniężnych wpłaconych na poczet imprezy turystycznej.

- (265) Określając wysokość kwoty bazowej Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Spółkę towaru, z którym związane są zakwestionowane zachowania Exim. Zważono, że zakup imprez turystycznych wiąże się zazwyczaj z dużym wydatkiem, a zatem jest to znaczące obciążenie dla budżetu domowego przeciętnego konsumenta. Zwrócić również należy uwagę na specyficzny walor towaru, jakim jest impreza turystyczna, który związany jest z realizacją przez konsumentów prawa do wypoczynku. Stwierdzone praktyki dotyczą zatem towaru o szczególnym charakterze, co przekłada się na znaczny stopień dotkliwości ich prawnych i ekonomicznych skutków dla konsumentów.
- (266) Ustalając kwotę bazową, Prezes UOKiK uwzględnił ponadto okoliczność, iż zarzucana Spółce praktyka, jest ściśle powiązana z okresem, w którym organizatorzy turystyki funkcjonowali w warunkach obostrzeń i ograniczeń dotyczących organizacji imprez turystycznych będących skutkiem pandemii COVID-19 (2020 r.). W okresie pandemii Exim zmuszony był zmierzyć się z sytuacją bezprecedensową, która istotnie destabilizowała rynek usług turystycznych, w efekcie czego w wielu przypadkach niemożliwa była realizacja umów zgodnie z ich pierwotną treścią.
- (267) Ustalając kwotę bazową naruszenia wzięto w dalszej kolejności pod uwagę, iż praktyka stwierdzona w pkt I.2 sentencji decyzji była stosowana co najmniej od czerwca 2020 r., a jako datę jej zaniechania przyjęto dzień 24 maja 2022 r. Praktyka była zatem stosowana maksymalnie przez okres prawie 2 lat, co pozwala stwierdzić, iż miała ona charakter długotrwały.
- (268) Określając kwotę bazową kary uwzględniono ponadto, że praktyka dotyczyła ok. *[informacja prawnie chroniona]* umów o udział w imprezach turystycznych, w odniesieniu do których Exim skierował do konsumentów w okresie 2020-2022 niepełne i nieprecyzyjne komunikaty o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, niezawierające informacji o uprawnieniu konsumenta do odstąpienia od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienia od umowy w przypadku braku przyjęcia proponowanej zmiany umowy. Praktyką została dotknięta zatem tylko część konsumentów korzystających z usług Spółki. Oceniając skalę naruszenia wskazać należy, że Spółka posiadała zawartych ponad *[informacja prawnie chroniona]* umów z terminem realizacji w samym tylko 2020 r., z czego ponad *[informacja prawnie chroniona]* umów zostało zmienionych lub anulowanych.
- (269) Mając powyższe na uwadze, ustalono wysokość **kwoty bazowej** kary na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* obrotu Spółki uzyskanego w 2023 r. tj. na poziomie *[informacja prawnie chroniona]*.
- (270) W dalszej kolejności wzięto pod uwagę okoliczności **łagodzące i obciążające** mające wpływ na wymiar kary.
- (271) Jako okoliczność łagodzącą wzięto pod uwagę, że zakwestionowana praktyka została zaniechana po wszczęciu w niniejszej sprawie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Uzasadnia to obniżenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (272) Okolicznością obciążającą jest szeroki zasięg geograficzny oddziaływania praktyki. Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, co przekłada się na znaczny wymiar



terytorialny stwierdzonego naruszenia. Powyższe uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.

- (273) Jako okoliczność obciążającą uwzględniono również umyślność naruszenia, jakiego dopuścił się Exim stosując praktykę, o której mowa w pkt I.2 sentencji decyzji, co zostało omówione w akapitach (230)-(231) uzasadnienia. Zważono, że Spółka naruszyła w sposób celowy interesy konsumentów dążąc świadomie do wykorzystania posiadanej przewagi kontraktowej tak, aby utrzymać w mocy zawarte umowy i uniknąć ryzyka sytuacji, w której konieczne byłoby ich rozwiązanie za zwrotem konsumentom wniesionych wpłat. Umyślny charakter naruszenia uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (274) Po zbilansowaniu współczynników obniżenia i podwyższenia kwoty bazowej kary przypisanych poszczególnym okolicznościom łagodzącym i obciążającym, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest zwiększenie kwoty bazowej łącznie o *[informacja prawnie chroniona]* i ustalenie jej wysokości na poziomie **4 739 011,63 zł**.
- (275) Mając powyższe na uwadze, po zaokrągleniu ww. kwoty do pełnych złotych, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji na poziomie **4 739 012 zł**, co stanowi równowartość *[informacja prawnie chroniona]* obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. i *[informacja prawnie chroniona]* maksymalnego wymiaru kary. Kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.
- (276) Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Nałożona kara ma za zadanie podkreślenie naganności zakwestionowanego zachowania. Kara ta pełni przede wszystkim funkcję represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także walor edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka.
- (277) Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej Decyzji, mogą ponieść sankcję finansową.
- (278) Prezes Urzędu wziął zatem pod uwagę, że wymierzona kara spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu indywidualnym, jak i ogólnym) oraz funkcję represyjną.
- (279) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.
- (280) W związku z powyższym orzeczono, jak w **pkt VII.2** sentencji decyzji.

12.3. Kara z tytułu stosowania praktyki, o jakiej mowa w pkt I.3 sentencji decyzji

- (281) Prezes Urzędu uznał, że zachodzą podstawy do nałożenia kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji, której istotą jest naruszenie przez Spółkę jej obowiązków informacyjnych względem konsumentów.



- (282) W pkt 1.3 sentencji Prezes Urzędu uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na nieinformowaniu konsumentów - w treści powiadomień o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, o jakich mowa w art. 46 ust. 2 pkt 1 uityput - o skutkach braku reakcji podróżnego na propozycję zmiany umowy. Exim nie pouczał konsumentów, że jeżeli nie udzieli w terminie odpowiedzi na skierowanie do nich powiadomienie, to będzie to skutkowało bezkosztowym rozwiązaniem umowy tj. za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat i bez konieczności wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy. Informacja ta była przez Exim pomijana, pomimo że do jej zamieszczenia obliguje Spółkę art. 46 ust. 3 pkt 3 uityput. W związku z powyższym zachowanie Spółki zostało uznane za naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, którego źródłem jest ww. przepis.
- (283) Praktyka, z tytułu której nakładana jest kara pieniężna ujawniała się na etapie po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej, a przed przystąpieniem do jej realizacji. Zakwestionowana praktyka dotyczyła istotnego braku informacyjnego odnoszącego się do informacji o bezkosztowej anulacji umowy w przypadku braku reakcji podróżnego na powiadomienie o konieczności zmiany umowy w zakresie głównych właściwości usług turystycznych. Konsument powinien mieć świadomość, z jakimi konsekwencjami będzie się wiązać nieudzielenie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy.
- (284) Prezes Urzędu zważył, że stosowana praktyka oddziaływała po pierwsze na konsumentów w zakresie dotyczącym przysługującego im uprawnienia do uzyskania od Spółki jasnej, zrozumiałej i wyczerpującej informacji na temat możliwości anulacji umowy bez ponoszenia kosztów. Konsument powinien wiedzieć, że w sytuacji, gdy organizator zmuszony jest zmienić główne właściwości usług turystycznych, dopuszczalne jest zakończenie stosunku zobowiązaniowego bez żadnych negatywnych konsekwencji finansowych po stronie konsumenta tj. za zwrotem mu wszystkich wniesionych wpłat. Jest to istotna informacja, której brak może wpływać na podejmowane przez konsumentów decyzje co do tego, czy kontynuować umowę, czy też zdecydować się na ich bezkosztową anulację (co jest możliwe m.in. w przypadku, gdy konsument na powiadomienie o konieczności zmiany umowy zareaguje milczeniem). Zaniechanie przekazywania konsumentom informacji, o jakiej mowa powyżej godziło zatem w prawo konsumenta do bycia uczciwie traktowanym przez profesjonalnego uczestnika rynku oraz prawo do udziału w obrocie gospodarczym zgodnie z przepisami prawa i poszanowaniem dobrych obyczajów. Stosowana praktyka zaburzała percepcję konsumentów co do ich wyobrażenia o tym, jak mogą się zachować w związku z propozycją zmiany umowy i jakie będą konsekwencje ich zachowania się w określony sposób. W efekcie zagrożone były interesy ekonomiczne konsumentów, którzy nie mając wiedzy o dopuszczalności bezkosztowej anulacji umowy zdecydowali się na jej kontynuację.
- (285) Wskazać również należy, że przekazanie konsumentom jednoznacznej i rzetelnej informacji co do skutków nieudzielenia w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy prowadzi do zwiększenia pewności obrotu poprzez zagwarantowanie konsumentom należytego poziomu wiedzy. W sytuacji, gdy konsumenci nie byli pouczeni o konsekwencjach nieudzielenia w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy, mogło to prowadzić do sytuacji wątpliwych lub konfliktowych, w których konsumenci nie posiadali wszystkich informacji koniecznych do pełnego i świadomego uczestniczenia w rynku. Konsument powinien mieć świadomość, jakie skutki niesie za sobą nieudzielenie w



terminie odpowiedzi na otrzymane powiadomienie, biorąc pod uwagę daleko idące implikacje wynikające z braku jego reakcji na propozycję zmiany umowy. Zamieszczenie informacji o odstąpieniu od umowy za zwrotem konsumentowi wpłaconych środków i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie w przypadku braku udzielenia przez konsumenta odpowiedzi na proponowaną zmianę umowy gwarantuje, że milczenie konsumenta zostanie zinterpretowane zgodnie z obowiązującymi przepisami i wywoła skutki określone w tych przepisach. Konsument powinien otrzymać jasną i jednoznaczną informację w tym zakresie, co pozwoli mu przewidzieć w sposób niebudzący wątpliwości, jakie są następstwa zachowania się w określony sposób.

- (286) Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, że praktyka, o jakiej mowa w pkt I.3 sentencji decyzji stanowi poważne naruszenie przepisów uokk. Praktyka ta godziła w prawo konsumentów od uzyskania od Exim jednoznacznej i zrozumiałej informacji co do tego, że w związku z koniecznością zmiany głównych właściwości usług turystycznych dopuszczalne jest rozwiązanie umowy za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat. W ten sposób konsumenci wprowadzeni zostali w błąd co przysługującego im uprawnienia do uzyskania zwrotu całości środków pieniężnych wpłaconych na poczet imprezy turystycznej, jak również co do konsekwencji związanych z nieudzieleniem przez nich w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy.
- (287) Określając wysokość kwoty bazowej Prezes Urzędu wziął także pod uwagę charakter oferowanego przez Spółkę towaru, z którym związane są zakwestionowane zachowania Exim. Zważono, że zakup imprez turystycznych wiąże się zazwyczaj z dużym wydatkiem, a zatem jest to istotne obciążenie dla budżetu domowego przeciętnego konsumenta. Zwrócić również należy uwagę na specyficzny walor towaru, jakim jest impreza turystyczna, który związany jest z realizacją przez konsumentów prawa do wypoczynku. Stwierdzone praktyki dotyczą zatem towaru o szczególnym charakterze, co przekłada się na znaczny stopień dotkliwości ich prawnych i ekonomicznych skutków dla konsumentów.
- (288) Określając kwotę bazową kary uwzględniono ponadto, że jak wynika z przekazanych przez Exim informacji stwierdzona praktyka dotyczyła ok. *[informacja prawnie chroniona]* umów o udział w imprezach turystycznych, w odniesieniu do których Spółka skierowała do konsumentów w okresie 2020-2022 niepełne i nieprecyzyjne komunikaty o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, niezawierające informacji o skutkach nieudzielenia przez konsumenta odpowiedzi na propozycję zmiany umowy tj. o odstąpieniu od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku uiszczenia opłaty za odstąpienie. Praktyką została dotknięta zatem tylko część konsumentów korzystających z usług Exim. Oceniając skalę naruszenia wskazać należy, że Spółka posiadała zawartych ponad *[informacja prawnie chroniona]* umów z terminem realizacji w samym tylko 2020 r., z czego ponad *[informacja prawnie chroniona]* umów zostało zmienionych lub anulowanych.
- (289) Ustalając kwotę bazową, Prezes UOKiK uwzględnił ponadto okoliczność, iż zarzucana Spółce praktyka jest ściśle powiązana z okresem, w którym organizatorzy turystyki funkcjonowali w warunkach obostrzeń dotyczących organizacji imprez turystycznych będących skutkiem pandemii COVID-19 (w szczególności 2020 r.). W okresie pandemii Exim zmuszony był zmierzyć się z sytuacją bezprecedensową, która istotnie destabilizowała rynek usług turystycznych. W tym czasie organizatorzy turystyki, w tym również Spółka, funkcjonowali w warunkach zmniejszonego popytu, ograniczeń w przemieszczaniu się, jak również zmienności przepisów, co wpływało np. na brak dostępności połączeń lotniczych i hoteli.



- (290) Ustalając kwotę bazową naruszenia wzięto w dalszej kolejności pod uwagę, iż praktyka stwierdzona w pkt I.3 sentencji decyzji była stosowana co najmniej od czerwca 2020 r., a jako datę jej zaniechania przyjęto dzień 24 maja 2022 r. Praktyka była zatem stosowana maksymalnie przez okres niecałych 2 lat, co pozwala stwierdzić, iż miała ona charakter długotrwały.
- (291) Mając powyższe na uwadze, ustalono wysokość **kwoty bazowej** kary na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* obrotu Spółki uzyskanego w 2023 r. tj. na poziomie *[informacja prawnie chroniona]*.
- (292) W dalszej kolejności wzięto pod uwagę okoliczności **łagodzące i obciążające** mające wpływ na wymiar kary.
- (293) Jako łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że zakwestionowana praktyka została zaniechana po wszczęciu w niniejszej sprawie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Uzasadnia to obniżenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (294) Jako okoliczność obciążającą uwzględniono szeroki wymiar geograficzny oddziaływania praktyki. Spółka prowadzi działalność o zasięgu ogólnopolskim, co przekłada się na znaczny wymiar terytorialny stwierdzonego naruszenia. Powyższe uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (295) Jako okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uwzględnił również umyślność naruszenia, co zostało omówione w akapitach (230)-(231) uzasadnienia decyzji. Zważono, że Spółka naruszyła w sposób intencjonalny interesy konsumentów dążąc świadomie do wykorzystania posiadanej przewagi kontraktowej celem utrzymania w mocy zawartych umów i uniknięcia ryzyka sytuacji, w której konieczne byłoby ich rozwiązanie za zwrotem konsumentom wszystkich wniesionych wpłat. Umyślny charakter naruszenia uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (296) Po zbilansowaniu współczynników podwyższenia kwoty bazowej kary przypisanych poszczególnym okolicznościom łagodzącym i obciążającym Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest zwiększenie kwoty bazowej łącznie o *[informacja prawnie chroniona]* i ustalenie jej wysokości na poziomie **4 739 011,63 zł**.
- (297) Mając powyższe na uwadze, po zaokrągleniu ww. kwoty do pełnych złotych, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy opisanej w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji na poziomie **4 739 012 zł**, co stanowi równowartość *[informacja prawnie chroniona]* obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. i *[informacja prawnie chroniona]* maksymalnego wymiaru kary. Kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.
- (298) Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Nałożona kara ma za zadanie podkreślenie naganności zakwestionowanego zachowania. Kara ta pełni przede wszystkim funkcję represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także walor edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka.
- (299) Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia



w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej Decyzji, mogą ponieść sankcję finansową.

- (300) Prezes Urzędu wziął zatem pod uwagę, że wymierzona kara spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu indywidualnym, jak i ogólnym) oraz funkcję represyjną.
- (301) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.
- (302) W związku z powyższym orzeczono, jak w **pkt VII.3** sentencji decyzji.

12.4. Kara z tytułu stosowania praktyki, o jakiej mowa w pkt I.4 sentencji decyzji

- (303) Czwarta z nałożonych na Exim kar pieniężnych dotyczy praktyki naruszającej zbiorowe interesy stwierdzonej w pkt I.4 sentencji decyzji polegającej na posługiwaniu się w treści OWU postanowieniem ograniczającym konsumentom uprawnienie do żądania od Spółki uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy ustalonej w sposób zindywidualizowany. Spółka przyjęła, że w sytuacji, gdy konsument odstępuje od umowy z przelotem rejsowym w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 uirput, kalkulacja opłaty za odstąpienie następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, co zostało uznane za sprzeczne z art. 47 ust. 2 uirput. Ww. przepis nie określa bowiem żadnym ram czasowych co do tego, w jakim terminie konsument może zwrócić się do Spółki o przedstawienie uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy.
- (304) Prezes Urzędu zważył, że ww. praktyka ujawniała się na etapie po zawarciu kontraktu i była związana z uprawnieniem konsumenta do odstąpienia od umowy w każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Konsumentowi, który odstąpił od umowy z przelotem rejsowym naliczana jest przez Exim opłata za odstąpienie, której wysokość ustalana jest w sposób zindywidualizowany. Wysokość tej opłaty nie jest z góry określona w treści umowy, lecz każdorazowo podlega indywidualnemu wyliczeniu z uwzględnieniem zaoszczędzonych kosztów lub wpływów z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, o które pomniejszana jest cena imprezy turystycznej. W oparciu o treść umowy konsument nie jest zatem w stanie ustalić wysokości opłaty za odstąpienie od umowy, w związku z czym art. 47 ust. 2 uirput (ostatnie zdanie) nakłada na organizatorów turystyki obowiązek przedstawienia konsumentowi uzasadnienia takiej opłaty na jego żądanie. Przepis ten nie określa, w jakim czasie po odstąpieniu od umowy, czy też po zakończeniu imprezy turystycznej konsument może wystąpić z powyższym żądaniem. Zważono zatem, że ustanowienie przez Spółkę w treści OWU 7-dniowego terminu od zakończenia imprezy turystycznej na złożenie wniosku o kalkulację opłaty za odstąpienie od umowy jest działaniem bezprawnym.
- (305) Uzasadnienie wysokości opłaty za odstąpienie od umowy może być konsumentowi potrzebne do zweryfikowania, czy opłata ta ustalona została przez organizatora w prawidłowy sposób, jak również w celu przedłożenia uzasadnienia opłaty ubezpieczycielowi w sytuacji, gdy konsument domaga się odszkodowania z tytułu kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Możliwość zapoznania się z kalkulacją ww. opłaty ma zatem dla konsumenta istotne znaczenie i jest związana z interesami konsumenta o charakterze ekonomicznym. Prezes Urzędu uznał zatem, że stwierdzona praktyka stanowi poważne naruszenie przepisów uokk, ponieważ stwarza konsumentom uciążliwe warunki dochodzenia praw, w tym uciążliwe warunki dochodzenia roszczeń finansowych.



W rezultacie sytuacja konsumentów jest istotnie osłabiona wskutek wprowadzenia ich w błąd co do przysługujących im uprawnień mających znaczenie dla ich czynnego i świadomego uczestniczenia w rynku.

- (306) Określając kwotę bazową kary uwzględniono również specyfikę oferowanego przez Spółkę towaru, z którym związana jest stwierdzona praktyka. Wzięto pod uwagę, że zakup imprez turystycznych stanowi wydatek o dużej wartości, co przekłada się na znaczną wysokość naliczanych konsumentom opłat za odstąpienie od umowy, a tym samym na znaczny stopień dotkliwości ekonomicznych skutków zakwestionowanej praktyki dla konsumentów.
- (307) Przy określaniu kwoty bazowej kary wzięto w dalszej kolejności pod uwagę ponad półroczny okres stosowania stwierdzonego naruszenia, co pozwala stwierdzić, że nie miało ono charakteru długotrwałego. Zakwestionowana praktyka związana była bowiem z posługiwaniem się w obrocie konsumenckim w okresie od 9 czerwca 2021 r. do 3 stycznia 2022 r. OWU, w treści których zawarte było sporne postanowienie. Jednocześnie zważyć należy, iż mimo wprowadzenia od dnia 4 stycznia 2022 r. OWU niezawierających zakwestionowanej klauzuli, w obrocie nadal pozostawały aktywne umowy zawarte z wykorzystaniem OWU poprzednio obowiązujących. Jakkolwiek zatem praktyka została zaprzestana, na rynku nadal ujawniały się jej negatywne skutki związane z możliwością wprowadzania konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień związanych z możliwością żądania od Spółki uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy.
- (308) Mając powyższe na uwadze, ustalono wysokość **kwoty bazowej** kary na poziomie *[informacja prawnie chroniona]* obrotu Spółki uzyskanego w 2023 r. tj. na poziomie *[informacja prawnie chroniona]*.
- (309) W dalszej kolejności wzięto pod uwagę okoliczności **łagodzące i obciążające** mające wpływ na wymiar kary.
- (310) Okolicznością łagodzącą mającą wpływ na wymiar kary pieniężnej jest zaprzestanie stosowania stwierdzonej praktyki, co nastąpiło z dniem 4 stycznia 2022 r. Niezwłocznie po wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka podjęła zatem działania mające na celu wprowadzenie do obrotu OWU niezawierających zakwestionowanego postanowienia zakładającego, że konsument może wystąpić z wnioskiem o uzasadnienie wysokości opłaty za odstąpienie od umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej. Powyższa okoliczność uzasadnia obniżenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (311) Jako okoliczność obciążającą uwzględniono szeroki zasięg oddziaływania praktyki. Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, co przekłada się na znaczny wymiar terytorialny stwierdzonego naruszenia. Powyższe uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o *[informacja prawnie chroniona]*.
- (312) Prezes Urzędu uznał, że po uwzględnieniu okoliczności łagodzących i obciążających wysokość kary powinna pozostać na poziomie kwoty bazowej (**740 470,57 zł**), ponieważ współczynniki obniżenia i podwyższenia kary z tytułu ww. okoliczności równoważą się.
- (313) Mając powyższe na uwadze, po zaokrągleniu ww. kwoty do pełnych złotych, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.4 sentencji niniejszej decyzji na poziomie **740 471 zł**, co stanowi równowartość *[informacja prawnie chroniona]* obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. i *[informacja prawnie chroniona]* maksymalnego wymiaru kary.

Kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokk.

- (314) Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Nałożona kara ma za zadanie podkreślenie naganności zakwestionowanego zachowania. Kara ta pełni przede wszystkim funkcję represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka.
- (315) Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej decyzji, mogą ponieść sankcję finansową.
- (316) Prezes Urzędu wziął zatem pod uwagę, że wymierzona kara spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu indywidualnym, jak i ogólnym) oraz funkcję represyjną.
- (317) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokk karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.
- (318) W związku z powyższym orzeczono, jak w **pkt VII.4** sentencji decyzji.

13. Koszty postępowania

- (319) Art. 77 ust. 1 uokk stanowi, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokk, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Ponadto, stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (320) W punkcie I niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego wobec Exim postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 uokk. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokk pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania. Ponieważ przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania” odwołano się w tym względzie - zgodnie z art. 83 uokk - do art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych. W niniejszej sprawie wyliczone w ten sposób koszty związane z korespondencją ze stroną postępowania ustalono na kwotę 154,10 zł.
- (321) W związku z tym postanowiono obciążyć Exim kosztami przeprowadzonego postępowania w wysokości 154,10 zł (słownie złotych: sto pięćdziesiąt cztery 10/100).
- (322) Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 uokk Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji



na uiszczenie ww. kosztów. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

(323) Wobec powyższego orzeczono, jak w **pkt VIII** sentencji decyzji.

14. Pouczenia

(324) Stosownie do art. 81 ust. 1 uokk oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Zygmunta Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.

(325) W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VIII niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 uokk w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 uokk, można 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, ul. Zygmunta Krasińskiego 29, 40-019 Katowice, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

(326) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 959 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

(327) Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie, a spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 tej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

(328) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy



prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach

Maciej Frągsztajn

