

PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI i KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W KATOWICACH

40-024 Katowice, ul. Powstańców 41a
Tel./Fax (0-32) 256-46-96, Tel./Fax (0-32) 255-26-47, Tel./Fax (0-32) 255-44-04
E-mail: katowice@uokik.gov.pl

Katowice, dn. 01.08.2003r.

RKT-61-s-56/03/AW

DECYZJA Nr RKT- 30/2003

- I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Gliwickiej Agencji Turystycznej SA, ul. Jasna 31 w Gliwicach, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578), w ten sposób że:
1. punkt 4 Warunków Uczestnictwa zdanie 2 o brzmieniu -
"W przypadku gdy Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie na swoje miejsce i przekáže jej swoje uprawnienia, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy, GAT S.A. zwróci Klientowi dotychczasowe poniesione przez Niego wpłaty." narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych,
 2. punkt 6 Warunków Uczestnictwa o brzmieniu -
"Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia Klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie GAT S.A. osobiście lub pisemnie nie później niż 3 dni od daty otrzymania informacji o dopłacie. W tym przypadku Klient otrzyma całkowity zwrot wpłaty." narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych,
 3. punkt 7 Warunków Uczestnictwa o brzmieniu -
"GAT S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych. Wówczas GAT S.A. ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Uczestnika o ewentualnej zmianie. Uczestnik zobowiązany jest powiadomić GAT S.A. o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z imprezy w terminie do 3 dni od daty

powiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie będzie traktowany jako akceptacja nowych warunków umowy." narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych,

4. w Warunkach Uczestnictwa nie zostały określone podstawy prawne i konsekwencje prawne wynikające z umowy ponieważ brak w nich odesłania w sprawach nieuregulowanych do Kodeksu cywilnego i do ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych, co narusza art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych,

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
 - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
określa się Gliwickiej Agencji Turystycznej SA, ul. Jasna 31 w Gliwicach, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu, polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w umowach niewykonanych w dacie uprawomocnienia się decyzji, a także w nowych umowach zawieranych po tej dacie.
- III. Na podstawie art. 100 e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
 - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktów I i II **rygor natychmiastowej wykonalności.**
- IV. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 i art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
 - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
postanawia się zobowiązać Gliwicką Agencję Turystyczną SA, ul. Jasna 31 w Gliwicach, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 30 zł (słownie złotych: trzydzieści).

Uzasadnienie

W dniu 15.04.2003r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), w związku z podjętymi przez Organ Antymonopolowy działaniami mającymi na celu zbadanie, czy organizatorzy turystyki w ramach świadczonych usług przestrzegają obowiązujących przepisów, postanowieniem zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania, czy działania Gliwickiej Agencji Turystycznej SA, ul. Jasna 31 w Gliwicach (zwanej dalej GAT) naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że GAT prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 280 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 26.06.2000r. (karta nr 6). GAT świadczy usługi dla klientów przede wszystkim z terenu województwa śląskiego i mazowieckiego (karta nr 5). Sprzedaż imprez turystycznych prowadzona jest przez biuro sprzedaży oraz ośrodki wchodzące w skład GAT, a także poprzez sieć biur agencyjnych (karty nr 19-23). Baza agentów liczy (...) biura podróży. W/w przedsiębiorca opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa (zwane dalej WU). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących jego część WU (karty nr 11-18, 29-35). Organ Antymonopolowy analizując WU stwierdził, że niektóre z postanowień w nich zawartych mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Organu Antymonopolowego w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko GAT postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych w następującym zakresie:

1. punkt 4 WU zdanie 2 o brzmieniu -
"W przypadku gdy Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie na swoje miejsce i przekaże jej swoje uprawnienia, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy, GAT S.A. zwróci Klientowi dotychczasowe poniesione przez Niego wpłaty."
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych.
2. punkt 6 WU o brzmieniu -
"Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia Klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie GAT S.A. osobiście lub pisemnie nie później niż 3 dni od daty otrzymania informacji o dopłacie. W tym przypadku Klient otrzyma całkowity zwrot wpłaty."
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
3. punkt 7 WU o brzmieniu -
"GAT S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych. Wówczas GAT S.A. ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Uczestnika o ewentualnej zmianie. Uczestnik zobowiązany jest powiadomić GAT S.A. o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z imprezy w terminie do 3 dni od daty powiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie będzie traktowany jako akceptacja nowych warunków umowy."
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
4. Ponadto stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych, WU nie zawierały bowiem informacji, jakie przepisy znajdują

zastosowanie w sprawach nieuregulowanych we wzorcu umowy i w WU, nie znalazło się w nich odesłanie ani do Kodeksu cywilnego, ani do ustawy o usługach turystycznych.

GAT w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w piśmie z dnia 30.06.2003r. (karta nr 36) poinformowała, że wprowadziła zmiany do WU mające na celu dostosowanie WU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych, załączając na tę okoliczność WU z naniesionymi zmianami (karta nr 37) i informując, że zostały one wprowadzone w życie z dniem 27.06.2003r. GAT została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 245), z możliwości tej jednak nie skorzystała.

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

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

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie powyższe narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Warunki świadczenia usług turystycznych reguluje ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578). Wspomniana ustawa szczegółowo reguluje obowiązki organizatora imprez turystycznych w stosunku do klientów korzystających z jego oferty. Określa ona niezbędne informacje, które organizator turystyki ma obowiązek przedstawić konsumentom przed podpisaniem umowy. Informacje podawane klientowi muszą być przedstawione w sposób jasny i zrozumiały. Ponadto w/w ustawa określa niezbędne elementy umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Określa obowiązki i prawa stron takiej umowy. Celem wprowadzenia do przedmiotowej ustawy szczegółowych zapisów nakładających na

organizatorów imprez turystycznych określone obowiązki było zapewnienie klientowi należytej ochrony przed silniejszą stroną umowy, jaką jest organizator imprezy turystycznej. Świadczy o tym bezwzględnie wiążący charakter tych przepisów. Problematyce ochrony klienta poświęcony jest rozdział 3 ustawy o usługach turystycznych. Przeprowadzając analizę Warunków Uczestnictwa stosowanych przez GAT Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

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

Punkt 4 WU zdanie 2 stanowi:

"W przypadku gdy Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie na swoje miejsce i przekaze jej swoje uprawnienia, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy, GAT S.A. zwróci Klientowi dotychczasowe poniesione przez Niego wpłaty."

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

Zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17 ustawy, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy: 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Cena imprezy turystycznej jest istotnym elementem umowy zawieranej przez biuro podróży z klientem. Poza wyjątkami przewidzianymi w art. 17 ust. 1 ustawy cena nie może być podwyższona. Zmiana ceny w każdym przypadku, w świetle

art. 14 ust. 5 w/w ustawy uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy.

Punkt 6 WU stanowi:

"Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia Klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie GAT S.A. osobiście lub pisemnie nie później niż 3 dni od daty otrzymania informacji o dopłacie".

Punkt 6 WU przyznaje klientowi prawo rezygnacji z imprezy w przypadku podwyższenia jej ceny, jednakże pod warunkiem, iż cena imprezy wzrośnie o więcej niż 10%. Jeżeli cena wzrośnie o mniej niż 10% klient GAT nie może odstąpić od umowy bez poniesienia kosztów rezygnacji. Jak to podnoszono powyżej, zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych klient ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy. Jednym z takich warunków jest cena imprezy. Należy podkreślić, że przedmiotowa ustawa nie określa żadnego procentowego progu wzrostu ceny, którego przekroczenie miałyby warunkować skorzystanie przez klienta z w/w prawa. A zatem klient w każdym przypadku zmiany ceny może przyjąć proponowaną podwyżkę albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Brak więc jakichkolwiek podstaw do tego, by prawo klienta do odstąpienia od umowy w razie wzrostu ceny imprezy uzależniać od wysokości podwyżki.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż punkt 6 WU narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Jak to już wskazano w uzasadnieniu niniejszej decyzji, w myśl art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawa o usługach turystycznych nakłada na klienta obowiązek niezwłocznego poinformowania organizatora imprezy turystycznej o swoim stanowisku odnośnie zmiany warunków umowy. Przyjęcie rozwiązania, w świetle którego konieczne jest złożenie stosownego oświadczenia przez klienta pozwala na uniknięcie sytuacji, w której organizator stwierdziwszy brak reakcji klienta na zmianę warunków umowy uzna, że zaakceptował on nowe warunki, gdy tymczasem przyczyną braku odpowiedzi klienta może być fakt, iż powiadomienie o zmianie warunków umowy nie dotarło do niego. W świetle powyższego brak jest podstaw do przyjęcia rozwiązania, iż nie zgłoszenie rezygnacji przez klienta oznacza akceptację nowych warunków umowy.

Punkt 7 WU stanowi:

"GAT S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych. Wówczas GAT S.A. ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Uczestnika o ewentualnej zmianie. Uczestnik zobowiązany jest powiadomić GAT S.A. o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z imprezy w terminie do 3 dni od daty powiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie będzie traktowany jako akceptacja nowych warunków umowy."

We wskazanym powyżej punkcie WU GAT przyjęła domniemanie, iż brak akceptacji nowych warunków lub rezygnacji klienta z udziału w imprezie, w razie powiadomienia go o zmianach warunków umowy, równoznaczny jest z zaakceptowaniem przez niego zaistniałych zmian. Jak wykazano powyżej art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy. Powołany przepis nie wymaga przy tym, by klient składał stosowne oświadczenie na piśmie.

Punkt 7 WU narusza zatem art. 14 ust. 5 w/w ustawy.

Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy. W przypadku umów zawieranych przez organizatora imprezy turystycznej z klientem są one zawarte w kodeksie cywilnym i w ustawie o usługach turystycznych. Zamieszczenie w WU odniesienia do Kodeksu cywilnego i ustawy o usługach turystycznych jest niezwykle istotne dla klienta, który w ten sposób zyskuje informację, jakie akty prawne regulują jego prawa i obowiązki w sprawach nieuregulowanych w WU. Za umieszczeniem w WU informacji o ustawie o usługach turystycznych przemawia również fakt, że zgodnie z art. 19 ust. 1 tej ustawy postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy są nieważne, a w miejsce postanowień mniej korzystnych dla klienta obowiązują przepisy ustawy. Tymczasem w treści WU stosowanych przez GAT brak jest informacji, jakie przepisy znajdują zastosowanie w sprawach nieuregulowanych w przedmiotowym wzorcu umownym, nie znalazło się w nich odesłanie ani do Kodeksu cywilnego, ani do ustawy o usługach turystycznych. Brak informacji w umowie o w/w aktach prawnych, a w szczególności o istnieniu ustawy o usługach turystycznych, może powodować niedoinformowanie konsumentów w zakresie korzystania z przyznanych im uprawnień.

W świetle powyższego uzasadnione jest twierdzenie, iż WU naruszają art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

W myśl art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i zarazem naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wykazano powyżej GAT naruszyła art. 14 ust. 2 pkt 7b, art. 14 ust. 5 oraz art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wywiązywała się z obowiązków nałożonych na nią ustawą o usługach turystycznych i stosowała wzorzec umowny niedostosowany do wynikających z niej wymogów, łamiąc w/w przepisy naruszyła zarazem określone w ustawie o usługach turystycznych prawa konsumenta. Zauważyć również należy, iż organizator imprezy turystycznej działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego, zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. GAT nie powinna zatem formułować umowy łączącej ją z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez GAT do WU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych jest zatem równoznaczne z naruszeniem przepisów prawa materialnego, stąd działanie tego przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania GAT za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia, iż przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż jego bezprawne działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów znaczy dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działanie

przedsiębiorcy - polegające na stosowaniu we wzorcu umownym zapisów naruszających regulacje ustawy o usługach turystycznych - godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem korzystać z pełni praw przyznanych im w tej ustawie. Do stwierdzenia stosowania przedmiotowej praktyki niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów, dotyczy tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować. Są to zarówno konsumenci, z którymi zawarto umowy, jak i potencjalni klienci GAT. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dla odpowiedniej ochrony konsumentów.

Spełniona została zatem druga przesłanka konieczna do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu zaniechania jej stosowania.

GAT w toku przedmiotowego postępowania poinformowała, że wprowadziła zmiany do WU mające na celu dostosowanie WU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych i, że zmienione WU zostały wprowadzone do stosowania z dnia 27.06.2003r. (karta nr 36). W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów GAT powinna nie tylko wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów ale także odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 100e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy ważny interes konsumentów – uczestników imprez turystycznych organizowanych przez GAT wymaga, by WU stosowane przez tego przedsiębiorcę zawierające postanowienia naruszające przepisy ustawy o usługach turystycznych zostały jak najszybciej zmienione i dostosowane do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych. W tym miejscu wskazać należy, iż przedsiębiorca w toku przedmiotowego postępowania poinformował Organ Antymonopolowy o wprowadzeniu zmian do WU pod kątem dostosowania ich do przepisów ustawy o usługach turystycznych. Działania GAT podjęte po wszczęciu postępowania mające na celu wyeliminowanie naruszeń przepisów ustawy o usługach turystycznych, w świetle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie stanowią jednak przeszkody dla wydania przedmiotowej decyzji, czy też dla nadania jej rygoru natychmiastowej wykonalności, ponieważ zaistniały łącznie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jakkolwiek GAT w toku postępowania przedstawiła zmieniony wzorzec

umowy, to nie przedstawiła dowodów, iż wzorzec ten został wprowadzony do stosowania. Zadaniem Organu Antymonopolowego jest ochrona zbiorowego interesu konsumentów, którą realizuje wydając na podstawie art. 23 c ustawy stosowne decyzje. Obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji. Wydana decyzja jest bowiem gwarancją dla konsumentów, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami.

W okolicznościach niniejszej sprawy dla ochrony zbiorowego interesu konsumentów niezwykle istotne jest szybkie wyeliminowanie z obrotu WU zawierających zakwestionowane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia, gdyż pozwoli to na objęcie ochroną większej liczby konsumentów, w szczególności również tych którzy zawarli już umowy a umów tych jeszcze nie wykonano, i na ograniczenie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Mając powyższe na uwadze GAT niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinna zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do WU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych. Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 72 ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez GAT praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 30 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć GAT kosztami postępowania w wysokości 30 zł (słownie złotych: trzydzieści).

Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji.

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

Na postanowienie zawarte w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral