



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ- 61/19/05/KO/

Poznań, dnia 30 grudnia 2005 r.

DECYZJA Nr RPZ 41/2005

1. Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst pierwotny: Dz. U. 2000 r. Nr 122, poz. 1319; zmiany: Dz. U. 2001, Nr 110, poz. 1189; Dz. U. 2001 r. Nr 154, poz. 1800; tekst jednolity - Dz. U. 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. 2004 r. Nr 96, poz. 959; Dz. U. z 2005 r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) 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. 2002 r. Nr 18 poz. 172; Dz. U. 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się, że:**

działania Tomasza Guźniczaka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczno-Krajoznawcze „Wędrownik” w Kaliszu, polegające na niestosowaniu przez przedsiębiorcę norm prawnych chroniących konsumentów wynikających z przepisów art. 14 ust. 5 i art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.), tj. stosowaniu postanowień wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi, z jednoczesnym wyłączeniem obowiązku poinformowania klienta o ww. podwyżce,

**stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
oraz stwierdza się, iż:**

Tomasz Guźniczak prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczno-Krajoznawcze „Wędrownik” z dniem 25 listopada 2005 r. **zaniechał stosowania w/w praktyki.**

2. Na podstawie art. 23 d w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst pierwotny: Dz. U. 2000 r. Nr 122, poz. 1319; zmiany: Dz. U. 2001, Nr 110, poz. 1189; Dz. U. 2001 r. Nr 154, poz. 1800; tekst jednolity - Dz. U. 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. 2003 r. Nr 170, poz.

1652; Dz. U. 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. 2004 r. Nr 96, poz. 959; Dz. U. z 2005 r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) 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. 2002 r. Nr 18 poz. 172; Dz. U. 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się, że:**

działania Tomasza Guźniczaka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczno-Krajoznawcze „Wędrownik” w Kaliszu, polegające na stosowaniu postanowienia punktu IV ust. 1 wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych przewidującego możliwość podwyżki cen w razie zmiany kosztów transportu lub opłat urzędowych (podatków), **nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.**

Uzasadnienie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu (dalej: Urząd) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygnatura akt RPZ-62/18/05/AC) którego celem było zbadanie treści wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki funkcjonujących w Wielkopolsce pod kątem ich zgodności z przepisami kodeksu cywilnego o klauzulach niedozwolonych (art. 385¹ - 385³ k.c.) oraz ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.).

W związku z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem z dnia 15 listopada 2005 r. na podstawie art. 44 ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wszczęto postępowanie w sprawie stosowania przez Tomasza Guźniczaka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczno-Krajoznawcze „Wędrownik” w Kaliszu, (zwanego dalej Przedsiębiorcą) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień umów o świadczenie usług pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi, z jednoczesnym wyłączeniem obowiązku poinformowania klienta o takiej podwyżce, oraz wyłączających obowiązek udokumentowania podwyżki ceny imprezy w razie zmiany kosztów transportu lub opłat urzędowych (podatków).

Urząd zakwestionował postanowienia wzorca umowy o treści: „*B.T.K. "Wędrownik" zastrzega sobie prawo dokonywania zmian oferowanych i poświadczonych w dokumentach imprez Cen w przypadku podwyższenia kosztów transportu i podatków (punkt IV ust. 1). Wzrost cen powyżej 10% upoważnia klienta do anulacji imprezy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura (punkt IV ust. 2)*” jako sprzeczne z art. 14 ust. 5 i art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Odpowiadając na powyższy zarzut p. Tomasz Guźniczak w rozmowie telefonicznej z dnia 24 listopada 2005 r., a następnie pismem z dnia 25 listopada 2005 r. zobowiązał się do zaprzestania stosowania zakwestionowanych postanowień umownych i przedstawił nowy wzorec umowy stosowany przez Przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami.

Przedstawiony przez Przedsiębiorcę wzorec umowy zawiera postanowienia o treści: „*Zmiana ceny imprezy może nastąpić nie później niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.*”

B.T.K. 'Wędrownik' zastrzega sobie stosownie do treści art. 17 ustawy o usługach turystycznych, prawo do zmiany ceny imprezy na skutek kosztów transportu, wzrostu kursów walut, opłat urzędowych, podatków i opłat za usługi lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Uczestnik według swojego wyboru może w takim wypadku odstąpić od umowy lub zaakceptować nową cenę". Z uwagi na treść zdania ostatniego ww. postanowienia Prezes Urzędu uznał, że prawo konsumenta do odstąpienia od umowy jest w pełni chronione, a tym samym postanowienie jest zgodne z przepisami ustawy o usługach turystycznych.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*". Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga więc spełnienia dwóch przesłanek:

1. bezprawności działania oraz
2. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Ad. 1. Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem, a także z zasadami współżycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej z dnia 5 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 129, poz. 1102), która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.”

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi czyny nieuczciwej konkurencji, stosowanie klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz naruszenie prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej i wyczerpującej informacji.

Do działań Przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie zastosowanie ma ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.). Zgodnie z art. 14 ust. 5 ww. ustawy „*organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, (...), powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:*

- 1) *przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo*
- 2) *odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.*”

Z kolei art. 17 ust. 1 ustawy ustala warunki, w jakich może dojść do podwyższenia ceny imprezy turystycznej. W myśl tego przepisu „*cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:*

- 1) *wzrostu kosztów transportu;*
- 2) *wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;*
- 3) *wzrostu kursów walut.*”

Mając na uwadze powyższe przepisy należy stwierdzić, iż postanowienie wzorca umowy o treści: *Wzrost cen powyżej 10% upoważnia klienta do anulacji imprezy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura.* kształtuje prawa konsumenta w sposób sprzeczny z ww. przepisami.

Przede wszystkim umożliwia Przedsiębiorcy podwyższenie ceny usługi do wysokości 10% wartości tej usługi bez poinformowania o tym fakcie klienta. Przedsiębiorca nie traktuje zmiany ceny imprezy do ww. wysokości jako zmiany warunków umowy. W ten sposób wyłącza ciążący na nim obowiązek poinformowania o podwyższeniu, a tym samym odmawia konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy, mimo, iż prawo takie przyznaje konsumentowi art. 14 ust. 5 pkt. 2 ustawy o usługach turystycznych. Przy czym chodzi tu o taką informację, która wywołuje konkretne skutki, tj. rozpoczyna okres, w którym konsument może odstąpić od umowy w związku ze zmianą istotnych warunków tej umowy.

Sprzeczność postanowienia umowy z przepisami art. 14 ust. 5 i art. 17 ust. 1 ustawy niewątpliwie stanowi o bezprawności działania Przedsiębiorcy.

Ad. 2. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowych interesów konsumentów”. Wskazuje jedynie, iż nie można ich utożsamiać z sumą indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już zawarli umowę z Przedsiębiorcą, jak i jego potencjalnych klientów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter indywidualny, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu klientów zarówno obecnych, jak i przyszłych.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na naruszaniu przepisów ustawy o usługach turystycznych poprzez stosowanie postanowień wzorca umowy pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi.

W związku ze spełnieniem obu przesłanek, należy zachowanie Przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie zebranego materiału Urząd stwierdził, iż z dniem 25 listopada 2005 r. Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, gdyż z tą datą jest pismo przesłane przez Przedsiębiorcę, w którym oświadczył on o zaniechaniu ww. praktyki, a także dołączył do niego nowy wzorzec umowy, którego postanowienia są zgodne z przepisami ustawy.

Zgodnie z dyspozycją art. 23e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie 1 sentencji.

Zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez posługiwanie się postanowieniem umowy o świadczenie usług turystycznych wyłączającym obowiązek udokumentowania podwyżki cen, jak wskazano w postanowieniu o wszczęciu postępowania z dnia 15.11.2005 r. związany był z punktem IV ust. 1 wzorca umowy o treści: „B.T.K. „Wędrownik” zastrzega sobie prawo dokonywania zmian oferowanych i poświadczonych w dokumentach imprez Cen w przypadku podwyższenia kosztów transportu i podatków”.

Dokonując analizy tego postanowienia Prezes Urzędu doszedł jednak do przekonania, iż pierwotnie wysnuty wniosek o jego sprzeczności z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych był zbyt daleko idący. Wniosek ten oparty był m.in. na postulacie pełnej transpozycji postanowień ustawy o usługach turystycznych, obejmujących najistotniejsze prawa konsumentów do wzorca umowy. Takie podejście z pewnością sprzyja kształtowaniu świadomości konsumentów co do przysługujących im praw oraz obowiązków Przedsiębiorcy świadczącego usługi turystyczne, niemniej jednak z samego faktu, iż Przedsiębiorca nie w pełni powtórzył uregulowania ustawy nie wynika jeszcze wniosek, iż pozbawił w jakiejś części klientów praw lub wyłączył niektóre swoje obowiązki. Aby zarzut postawiony Przedsiębiorcy był zasadny takie wyłączenie musiałoby być jednoznaczne. Tymczasem ani w treści ww. postanowienia, ani też w treści innych postanowień wzorca umowy, którym posługiwał się Przedsiębiorca nie można doszukać się sformułowań wyraźnie wyłączających obowiązek udokumentowania podwyżki ceny imprezy turystycznej. W tej sytuacji, skoro obowiązek taki nałożony został w ustawie o usługach turystycznych, a umowa kwestii tej odmiennie nie reguluje, przyjąć należy, iż wiąże on nadal Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie 2 sentencji.

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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Edward Stawicki

Otrzymują:

Tomasz Guźniczak
Biuro Turystyczno – Krajoznawcze
„Wędrownik”
ul. Górnosłaska 5
62-800 Kalisz

a/a