

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. 30.10.2003r.

RKT-61-s-48/03/AW

DECYZJA Nr RKT-47/2003

Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 w/w ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

umarza się postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęte z urzędu przeciwko Zbigniewowi G. oraz Robertowi G., prowadzącym wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „GANDALF” s.c. z siedzibą w Częstochowie, pod zarzutem podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 23 a przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez stosowanie we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w następującym zakresie:

1. Punkt 11 Warunków Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez B.P. „GANDALF” s.c. (zwanych dalej WU) o brzmieniu -
„W przypadkach koniecznych „GANDALF” zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy: ceny (w wypadku urzędowych zmian kursów walut, paliwa oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy); terminu lub programu. Sprzedający ma obowiązek zawiadomić niezwłocznie o tym Uczestnika pisemnie lub ustnie.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ustawy o usługach turystycznych.
2. Punkt 12 WU o brzmieniu -
„Uczestnik powinien powiadomić sprzedającego pisemnie lub osobiście o akceptacji nowych warunków lub o rezygnacji w ciągu trzech dni od otrzymania zawiadomienia. Brak powiadomienia skutkuje przyjęciem nowych warunków umowy.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
3. Punkt 14 WU o brzmieniu:
„Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika następują zmiany programu w trakcie trwania imprezy, „GANDALF” zobowiązuje się do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot kwot

za niezrealizowane świadczenia. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi i Uczestnik nie może z tego powodu zgłaszać roszczeń do biura.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

4. Punkt 16 b o brzmieniu -

„Sprzedający zwraca całą wpłatę za udział w imprezie w przypadku:

b) zgłoszenia przez Uczestnika rezygnacji z udziału w imprezie po poinformowaniu go przez sprzedającego o zmianie Warunków umowy – jednakże w przypadku zmiany ceny tylko wtedy gdy podwyżka przekracza 15% ceny imprezy.”

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

5. Punkt 23 o brzmieniu:

„W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 10 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

6. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych, gdyż WU nie zawierają wymaganych informacji odnośnie rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela.

7. Stwierdzono możliwość art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, ponieważ WU nie określają terminu zawiadomienia przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2 ustawy.

jako bezprzedmiotowe.

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 Biura Podróży „Gandalf” s.c. w Częstochowie (zwanej dalej Biurem GANDALF) 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 Biuro GANDALF prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 55 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 29.11.1999r. (karta nr 5). Biuro GANDALF świadczy usługi dla klientów z terenu województwa śląskiego (karta nr 4). W odpowiedzi na wezwanie Organu Antymonopolowego o przedstawienie regulaminu lub innego dokumentu, w którym zawarte są ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro GANDALF oraz o przedstawienie umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z klientami, przedsiębiorca przedstawił *Umowę - zgłoszenia udziału w imprezie*, której integralną częścią są *Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez B.P. „GANDALF” s.c.* (zwane dalej *Warunkami Uczestnictwa lub WU*; karta nr 8). Organ Antymonopolowy analizując *Warunki Uczestnictwa* 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 09.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru GANDALF 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 11 WU o brzmieniu -

„W przypadkach koniecznych „GANDALF” zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy: ceny (w wypadku urzędowych zmian kursów walut, paliwa oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy); terminu lub programu. Sprzedający ma obowiązek zawiadomić niezwłocznie o tym Uczestnika pisemnie lub ustnie.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ustawy o usługach turystycznych.

2. Punkt 12 WU o brzmieniu -

„Uczestnik powinien powiadomić sprzedającego pisemnie lub osobiście o akceptacji nowych warunków lub o rezygnacji w ciągu trzech dni od otrzymania zawiadomienia. Brak powiadomienia skutkuje przyjęciem nowych warunków umowy.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

3. Punkt 14 WU o brzmieniu -

„Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika następują zmiany programu w trakcie trwania imprezy, „GANDALF” zobowiązuje się do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot kwot za niezrealizowane świadczenia. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi i Uczestnik nie może z tego powodu zgłaszać roszczeń do biura.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

4. Punkt 16 b o brzmieniu -

Sprzedający zwraca całą wpłatę za udział w imprezie w przypadku:

b) zgłoszenia przez Uczestnika rezygnacji z udziału w imprezie po poinformowaniu go przez sprzedającego o zmianie Warunków umowy – jednakże w przypadku zmiany ceny tylko wtedy gdy podwyżka przekracza 15% ceny imprezy.

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

5. Punkt 23 o brzmieniu -

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

6. Ponadto stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych, gdyż WU nie zawierają wymaganych informacji odnośnie rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela.

7. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, ponieważ WU nie określają terminu zawiadomienia przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2 ustawy.

Biuro GANDALF do dnia 19.09.2003r. nie odpowiadało na zawiadomienie o wszczęciu postępowania i nie przedstawiało żądanych informacji, w szczególności przykładowych umów zawartych z klientami. Dopiero w piśmie z dnia 17.09.2003r. (data wpływu do Urzędu 19.09.2003r.) Biuro GANDALF ustosunkowało się do postawionych zarzutów i poinformowało Organ Antymonopolowy, iż nie prowadzi działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych i nie zawiera umów z klientami w oparciu o *Umowę - zgłoszenia udziału w imprezie*, której integralną częścią są *Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez B.P. „GANDALF” s.c.*, a co za tym idzie nie narusza zbiorowych interesów konsumentów (karta nr 27). Pomimo zawartego w piśmie z dnia 15.04.2003r. wezwania Biura GANDALF przez Organ Antymonopolowy do przedstawienia wzoru, w oparciu, o który w/w Biuro faktycznie zawiera umowy z konsumentami (wraz z przykładową umową) dopiero w w/w piśmie przedsiębiorca wyjaśnił, że w odpowiedzi na zapytanie Organu Antymonopolowego przesłał tylko projekt umowy i ogólnych warunków umowy, a żadna umowa nie została zawarta z jego wykorzystaniem.

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

W myśl art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w te interesy. 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.

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zarzuty mogą zostać postawione przedsiębiorcy, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej narusza przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy dysponując *Umową - zgłoszenia* udziału w imprezie, której integralną częścią są *Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez B.P. „GANDALF” s.c.* przedstawioną przez Biuro GANDALF w toku postępowania wyjaśniającego stwierdził, iż istnieje takie uzasadnione podejrzenie i wszczął przeciwko w/w przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ Antymonopolowy zawiadamiając Biuro GANDALF o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zwrócił się o przedstawienie przykładowych umów zawartych przez Biuro GANDALF z klientami (karta nr 2). W piśmie z dnia 17.09.2003r. w/w przedsiębiorca wyjaśnił, że nie stosuje *Umowy-zgłoszenia* do zawierania umów z klientami. Powyższa informacja ma istotne znaczenie dla oceny charakteru *Umowy-zgłoszenia* w ramach prowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przytoczony powyżej art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wskazuje, iż za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Zapis ten wyznacza kierunek wykładni art. 23 a ust. 1 w/w ustawy w zakresie stawiania przedsiębiorcy zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy, do którego może dojść poprzez stosowanie przez przedsiębiorcę wzorca umowy zawierającego postanowienia naruszające obowiązujące przepisy. W okolicznościach niniejszej sprawy działaniem tym miało być stosowanie przez Biuro GANDALF wzorca umowy zawierającego postanowienia naruszające przepisy ustawy o usługach turystycznych. Dla stwierdzenia tak zdefiniowanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w świetle art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy, konieczne jest zatem wykazanie stosowania przez przedsiębiorcę wzorców umów. O stosowaniu wzorca umowy może zaś być mowa wówczas, gdy projekt takiego wzorca opracowany przez przedsiębiorcę wykorzystany zostanie do zawarcia konkretnych umów z klientami. Innymi słowy dopóty wzór umowy przygotowany przez przedsiębiorcę nie posłuży do zawarcia umów z konsumentami, dopóty pozostaje tylko projektem wzorca umowy. Przesłanka stosowania wzorca umowy, której wykazanie jest konieczne do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w omawianym zakresie spełniona

zostaje w razie ustalenia, że w oparciu o projekt wzorca umowy, zawierane są z konsumentami konkretne umowy.

W toku przedmiotowego postępowania ustalono, że Biuro GANDALF nie zawiera z klientami umów o świadczenie usług turystycznych na podstawie *Umowy-zgłoszenia* i będących jej częścią *Warunków Uczestnictwa*. Ponieważ w oparciu o przedstawioną przez Biuro GANDALF *Umowę-zgłoszenia* nie została zawarta faktycznie żadna umowa z konsumentem należy uznać, iż nie stanowi ona wzorca umowy, a jedynie projekt tego wzorca, który przedsiębiorca przygotował na wypadek rozpoczęcia działalności w zakresie organizowania własnych imprez turystycznych. Dopiero gdy *Umowa-zgłoszenia* posłuży do zawarcia konkretnych umów z klientami będzie można poddać ją analizie na gruncie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jako wzorzec umowy.

Niemniej przedstawiony przez Biuro GANDALF projekt wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych został oceniony przez Organ Antymonopolowy negatywnie.

Punkt 11 WU o stanowi:

„W przypadkach koniecznych „GANDALF” zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy: ceny (w wypadku urzędowych zmian kursów walut, paliwa oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy); terminu lub programu. Sprzedający ma obowiązek zawiadomić niezwłocznie o tym Uczestnika pisemnie lub ustnie.”

Art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. Art. 17 ust. 2 ustawy stanowi zaś, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Użycie w cytowanym postanowieniu sformułowania „ceny mające wpływ na przyjętą kalkulację imprezy” stwarza możliwość podwyższania ceny w każdym przypadku, gdy Biuro GANDALF uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Biuro GANDALF nie określiło również żadnego terminu, którego przekroczenie pozbawiałoby go prawa do zmiany ceny. W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż punkt 11 WU może naruszać art. 17 w/w ustawy.

Punkt 12 WU o brzmieniu -

„Uczestnik powinien powiadomić sprzedającego pisemnie lub osobiście o akceptacji nowych warunków lub o rezygnacji w ciągu trzech dni od otrzymania zawiadomienia. Brak powiadomienia skutkuje przyjęciem nowych warunków umowy.”

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. W świetle powyższego brak jest podstaw do przyjęcia rozwiązania, iż nie zgłoszenie rezygnacji przez klienta oznacza akceptację nowych warunków umowy. We wskazanym powyżej punkcie WU Biuro GANDALF przyjęło domniemanie, iż brak powiadomienia przez klienta osobiście lub pisemnie w określonym terminie o przyjęciu nowych warunków lub o rezygnacji, w razie powiadomienia go o zmianach warunków umowy, równoznaczny jest z zaakceptowaniem przez niego zaistniałych zmian. 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. Punkt 12 WU może zatem naruszać art. 14 ust. 5 w/w ustawy.

Punkt 14 WU stanowi:

„Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika następują zmiany programu w trakcie trwania imprezy, „GANDALF” zobowiązuje się do zorganizowania świadczeń zastępczych. W przypadku braku takiej możliwości Uczestnikowi przysługuje zwrot kwot za niezrealizowane świadczenia. Zorganizowanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi i Uczestnik nie może z tego powodu zgłaszać roszczeń do biura.”

Zgodnie z art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. W punkcie 14 WU Biuro GANDALF pozbawiło klienta prawa do żądania odpowiedniego obniżenia ceny w każdym przypadku zorganizowania świadczeń zastępczych, tymczasem art. 16a ust. 1 ustawy wyraźnie stanowi, iż w sytuacji gdy jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości świadczenia, do którego organizator imprezy zobowiązał się w umowie, klient może żądać obniżenia ceny. Punkt 14 WU może zatem naruszać art. 16a ust. 1 ustawy.

Punkt 16 b o brzmieniu -

„Sprzedający zwraca całą wpłatę za udział w imprezie w przypadku:

b) zgłoszenia przez Uczestnika rezygnacji z udziału w imprezie po poinformowaniu go przez sprzedającego o zmianie Warunków umowy – jednakże w przypadku zmiany ceny tylko wtedy gdy podwyżka przekracza 15% ceny imprezy.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

W świetle powoływanego powyżej art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych zmiana każdego z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym każda zmiana ceny imprezy, uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy. Z punktu 16 WU wynika, że klient rezygnując z imprezy z powodu zmiany ceny otrzyma od Biura GANDALF zwrot całej wpłaty tylko wówczas, gdy podwyżka przekracza 15% ceny imprezy. Jeżeli cena wzrośnie o mniej niż 15% klient Biura GANDALF nie może odstąpić od umowy bez poniesienia kosztów rezygnacji. Należy podkreślić, że art. 14 ust. 5 w/w ustawy nie określa żadnego procentowego progu wzrostu ceny, którego przekroczenie miałoby warunkować skorzystanie przez klienta z w/w prawa. A zatem klient w każdym przypadku zmiany ceny może przyjąć proponowaną podwyżkę albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Brak więc jakichkolwiek podstaw do tego, by prawo klienta do odstąpienia od umowy w razie wzrostu ceny imprezy uzależniać od wysokości podwyżki.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż punkt 16 WU może naruszać art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Punkt 23 o brzmieniu -

„W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.”

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 obowiązku 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. W treści w/w punktu WU opracowanych przez Biuro GANDALF znalazło się odesłanie w sprawach nieuregulowanych w przedmiotowym wzorcu umownym jedynie do przepisów Kodeksu cywilnego. Brak informacji w umowie o ustawie o usługach turystycznych może powodować niedoinformowanie konsumentów w zakresie korzystania z przyznanych im uprawnień, zwłaszcza jeśli wziąć pod uwagę przytoczony powyżej art.19 ust. 1 tej ustawy. W świetle powyższego WU mogą naruszać art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

Art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych wprost stanowi, iż umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela. A zatem umowa zawarta przez organizatora imprezy z konsumentem powinna zawierać podstawowe informacje dotyczące ubezpieczenia, nie tylko rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów, ale i nazwę oraz adres ubezpieczyciela. W WU opracowanych przez Biuro GANDALF nie zostały zawarte informacje odnośnie rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela. Brak tych informacji może być równoznaczny z naruszeniem art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych

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. WU stosowane przez Biuro GANDALF nie przewidują prawa klienta do przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z zawartej przez niego umowy na inną osobę spełniającą warunki i nie zawierają zapisu o terminie, w którym klient może skorzystać z w/w uprawnienia, co może być równoznaczne z naruszeniem art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.

Mając na uwadze dokonaną ocenę *Umowy-zgłoszenia* stwierdzić należy, iż wykorzystanie jej przez Biuro GANDALF, w brzmieniu zawierającym wskazane powyżej postanowienia, do zawierania umów z klientami mogłoby zostać uznane za bezprawne działanie noszące znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 105 §1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Organ Antymonopolowy wszczynając postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, dysponując dowodami zebranymi w postępowaniu wyjaśniającym, postawił Biuro GANDALF zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona w/w praktyk poprzez stosowanie we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy

ustawy o usługach turystycznych. W toku postępowania ustalono, że *Umowa-zgłoszenia* wraz z *Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez B.P. „GANDALF” s.c.* może być traktowana jedynie jako projekt wzorca umowy, nie jest bowiem stosowana do zawierania umów z konsumentami. Przedmiotem postawionego Biuru GANDALF zarzutu było stosowanie wzorca umowy zawierającego postanowienia naruszające przepisy ustawy o usługach turystycznych. Dowodem na stosowanie wzorca jest zawarcie i wykonywanie rzeczywistej umowy podpisanej przez klienta. Z uwagi na brak takich umów twierdzenie, że Biuro GANDALF stosuje wzorzec umowy o świadczenie usług turystycznych nie znalazło potwierdzenia w okolicznościach faktycznych sprawy. Należy więc uznać, że prowadzenie przedmiotowego postępowania przeciwko Biuru GANDALF jest bezprzedmiotowe. Spełniona została zatem przesłanka umorzenia postępowania określona w art. 105 §1 k.p.a.

Stąd należało orzec jak w 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 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