

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 11. 09. 2006r.

RKT – 61 – 17/06/AD

DECYZJA Nr RKT -64/2006

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) 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.)

I. Po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę polegającą na stosowaniu przez Nową Itakę Sp. z o.o. następującego postanowienia wzorca umów, które na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone: *„Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Brak reklamacji oznacza przepadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do biura podróży po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne”* i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II. Po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę polegającą na stosowaniu przez Nową Itakę Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, następującego postanowienia wzorca umów, które na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone: *„Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych, itp.”* i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17. 03. 2005r.**

III. Po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, ul. Ozimska 9– 11,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę stosowaną przez Nową Itakę Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, polegającą na niezachowywaniu formy pisemnej umów o świadczenie usług turystycznych zawieranych z konsumentami, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 04. 03. 2005r.**

IV. Po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o z siedzibą w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę polegającą na niedopełnieniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niedopełnienie obowiązku wskazanego w art. 14 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), polegającego na wystawianiu konsumentom pisemnego potwierdzenia posiadania gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, o jakiej mowa w art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. a ww. ustawy o usługach turystycznych **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 04. 03. 2005r.**

V. Po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 23 d w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stwierdza się, że **praktyki** polegające na stosowaniu przez Nową Itakę Sp. z o.o. następujących postanowień:

1 „Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę do obliczenia ceny imprezy”;

2. „Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji pozostaje niezadowalająca dla danej imprezy. (...) Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od biura podróży niezależnych i nie zawinionych, w szczególności w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian”

nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

VI. Działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **umarza się** wszczęte przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na posługiwaniu się przez Nową Itakę Sp. z o.o. następującymi postanowieniami:

1. „*Biuro podróży wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych*”;

2. „*Rezygnacja z imprezy, na którą wystawiony już został dowód uczestnictwa, dokonuje się na następujących warunkach:*

- *przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości zaliczki (30% ceny imprezy)*
- *przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy*
- *przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy*
- *przy rezygnacji – mniej niż 7 dni przed datą wyjazdu widniejącą na dowodzie uczestnictwa, biuro podróży ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy*”.

VII. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: obciąża się Nową Itakę Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 9 – 11, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów w kwocie 120 zł (słownie: stu dwudziestu złotych).

Uzasadnienie

Dnia 07. 01. 2005r. do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynął wniosek (karty nr 4 – 5) Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy (zwanego dalej rzecznikiem konsumentów) z 30. 12. 2004r. o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Nowej Itace Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu (zwanej dalej także spółką, przedsiębiorcą lub Nową Itaką). W ww. wniosku Miejski Rzecznik Konsumentów postawił zarzut stosowania przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na posługiwaniu się przez tego przedsiębiorcę postanowieniami, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej także rejestrem), poprzez co mogło dojść do naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową). Rzecznik konsumentów wskazał, że do naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej mogło dojść w wyniku stosowania przez spółkę postanowień umownych wymienionych w sentencji niniejszej decyzji w punktach I, II, V 1-2 i VI. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także organem antymonopolowym lub Prezesem Urzędu) wszczął postępowanie zgodnie z żądaniem wnioskodawcy (karta nr 19).

Dnia 16. 02. 2005r., po uprzednim przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego (sygnatura akt RKT-61-109/04/AD), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z urzędu zostało wszczęte postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. (karta nr 22), w związku podejrzeniem podejmowania przez tę spółkę działań noszących znamiona niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na naruszeniu art. 14. ust. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez niezachowywanie formy pisemnej umów zawieranych z konsumentami oraz na naruszeniu art. 14 ust. 4 pkt 1 ww. ustawy poprzez niedopełnienie obowiązku polegającego na wskazaniu konsumentom w formie pisemnej sposobu ubiegania się o wypłatę środków z posiadanej gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, co jednocześnie mogło powodować niedopełnianie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji sformułowanego w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy postanowienia nr 3 z dnia 11. 03. 2005r. oba prowadzone przeciwko Nowej Itace postępowania połączono do wspólnego rozpoznania (karta nr 143).

W piśmie z dnia 03. 03. 2005r. (karty nr 78 – 80) spółka odniosła się do stawianych jej przez rzecznika konsumentów zarzutów. Nowa Itaka wskazała, że postanowienie, na mocy którego dopuszcza się zmianę wysokości ceny imprezy jest zgodne z art. 17 ustawy o usługach turystycznych. W warunkach uczestnictwa stosowanych przez Nową Itakę zamieszczono regulację, zgodnie z którą uczestnik musi zostać poinformowany o zmianie ceny najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu.

Spółka oświadczyła, że wykreśli z warunków uczestnictwa postanowienie mówiące o tym, że wyłącza swoją odpowiedzialność w przypadku wystąpienia niezgodności świadczeń z umową w przypadku ofert specjalnych.

Odnosnie postanowienia mówiącego o potrąceniu procentowo określonych kwot w przypadku rezygnacji konsumenta z udziału w imprezie turystycznej przedsiębiorca wskazał, że jest ono korzystne dla klientów. Przy przyjęciu takiego rozwiązania osoby rezygnujące z udziału w imprezie mogą otrzymać zwrot wniesionych opłat w terminie kilku dni od zgłoszenia rezygnacji. W przeciwnym razie, gdyby zwrot miał nastąpić w oparciu o kalkulację faktycznie poniesionych kosztów, mógłby on nastąpić po rozliczeniu się przedsiębiorcy z kontrahentami, a zatem dopiero po zakończeniu sezonu.

Przedsiębiorca zadeklarował, że jest gotów wykreślić postanowienie, na mocy którego wyłączono odpowiedzialność za niedogodności w hotelu.

W odniesieniu do zarzutu dotyczącego klauzuli umożliwiającej organizatorowi odwołanie imprezy z powodu zbyt małej liczby uczestników imprezy, spółka wskazała, że jest ona zgodna z regulacją zawartą w art. 14 ust. 2 pkt 7 a oraz w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego posługiwania się postanowieniem, na mocy którego zobowiązano konsumentów do wnoszenia reklamacji w trakcie trwania imprezy, a najpóźniej w terminie 7 dni od jej zakończenia, pod groźbą utraty prawa skutecznego dochodzenia roszczeń, przedsiębiorca oświadczył, że postanowienie to czyni zadość regulacji zawartej w art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych.

W piśmie z 28. 04. 2005r., nadanym dnia 29. 04. 2005r. (karta nr 163), przedsiębiorca poinformował o zmianie warunków uczestnictwa (karta nr 152) z dniem 17. 03. 2005r. (karta nr 153). Na dowód tego, że warunki uczestnictwa zostały zmodyfikowane, przedsiębiorca przedstawił umowę faktycznie zawartą z konsumentem z dnia 29. 04. 2005r. (karta nr 155).

Dnia 09. 05. 2005r. na mocy Postanowienia nr 4 (karty nr 166 – 167) dokonano sprostowania Postanowienia nr 1 z 16. 02. 2005r. (sygn. akt RKT – 61 - 41/05/AD) i Postanowienia Nr 3 z 11. 03. 2005r. (sygn. akt RKT – 61 - 11/05/AD). W związku z tym, pismem z dnia 07. 06. 2005r. (karta nr 173) wezwano przedsiębiorcę do ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w Postanowieniu nr 1 sprostowanego Postanowieniem nr 4. Pismem z 15. 06. 2005r. (karta nr 174) Nowa Itaka poinformowała, że złożyła zażalenie na postanowienie o sprostowaniu i merytoryczne stanowisko zostanie przez nią przedstawione po rozpoznaniu przedmiotowego zażalenia przez sąd. Ostateczne rozstrzygnięcie w sprawie dokonane w toku niniejszego postępowania sprostowania zostało zawarte w Postanowieniu z dnia 05. 04. 2006r. (sygn. akt VIA Cz 459/06), w którym Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił zażalenie przedsiębiorcy. Po oddaleniu zażalenia przez Sąd Apelacyjny spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów w piśmie z dnia 21. 07. 2006r. (karty nr 214 – 215).

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

Nowa Itaka Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o wpis do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000002269 (karty nr 32 – 36) oraz o wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Opolskiego pod numerem 015. Nowa Itaka Sp. z o.o. prowadzi działalność organizatora turystyki.

Umowy o świadczenie usług turystycznych pomiędzy Nową Itaką, a konsumentami są zawierane zarówno w salonach firmowych przedsiębiorcy, jak i w punktach agencyjnych na terenie całego kraju (karta nr 28). Konsumenty mają możliwość zawarcia umów nie tylko bezpośrednio w biurze przedsiębiorcy lub jego agenta, lecz również za pośrednictwem Internetu (karty nr 38, 40, 100 verte). Klienci mogą otrzymać ofertę za pośrednictwem poczty elektronicznej, a po jej przyjęciu i dokonaniu wpłaty zaliczki przesyłane jest „potwierdzenie rezerwacji”. Następnie, po dokonaniu wpłaty całej kwoty, tj. w terminie 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, wysyłane są do konsumentów dokumenty podróży. Jak poinformował skarżony przedsiębiorca ilość osób korzystających z ostatniej z wymienionych form rezerwacji jest znikoma (karta nr 100 verte).

Przy zawieraniu umów z konsumentami przedsiębiorca posługuje się *Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych* (zwanymi dalej także warunkami uczestnictwa, karty nr 29, 50, 51, 81, 82, 87 – 88, 93 – 94, 101 – 102, 107 – 108, 113 – 114, 119 – 120, 127 – 128, 135 – 136, 155, 162). Konsumenty otrzymują także potwierdzenia rezerwacji (karty nr 50, 82, 88, 94, 102, 108, 114, 120, 127, 136, 155, 217), dokumenty podróży (karty nr 38 – 40, 81, 87, 93, 101, 107, 113, 119, 128, 135, 162, 218) i umowy – zgłoszenia (karty nr 28, 41, 121, 129, 137).

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych zawierały następujące postanowienia, których dotyczy niniejsze postępowanie:

a/ *„Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę do obliczenia ceny imprezy”;*

b/ *„Biuro podróży wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych”;*

c/ „Rezygnacja z imprezy, na którą wystawiony już został dowód uczestnictwa, dokonuje się na następujących warunkach:

- przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości zaliczki (30% ceny imprezy)
- przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy
- przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy
- przy rezygnacji – mniej niż 7 dni przed datą wyjazdu widniejąca na dowodzie uczestnictwa, biuro podróży ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy”;

d/ „Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych, itp.”;

e/ „Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji pozostaje niezadowolająca dla danej imprezy. (...) Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od biura podróży niezależnych i nie zawinionych, w szczególności w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian”;

f/ „Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Brak reklamacji oznacza przepadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do biura podróży po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne”.

W piśmie z dnia 28. 04. 2005r. (karta nr 152) przedsiębiorca poinformował o zmianie warunków uczestnictwa, które w nowym brzmieniu zostały przedstawione dnia 17. 03. 2005r. (karta nr 153).

W związku z przedmiotową zmianą z warunków uczestnictwa wyeliminowano klauzule wymienione powyżej w pkt. b oraz d (karta nr 155 verte). Zmodyfikowany wzorzec zawiera postanowienie wskazane w pkt. a. Jednocześnie do warunków uczestnictwa wprowadzono zmiany w zakresie obejmującym postanowienia z punktów c, e oraz f. Klauzula mówiąca o procentowo wyrażonych kwotach, do zapłaty których zobowiązano konsumentów odstępujących od umowy, została zastąpiona następującym zapisem umownym:

„Rezygnacja z imprezy, na którą wystawione już zostało potwierdzenie rezerwacji/dokumenty podróży, dokonuje się na następujących warunkach:

- przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości 20% imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty
- przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty
- przy rezygnacji – między 21. a 8. dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty

- przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, biuro podróży ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty”.

Postanowienie zacytowane w pkt. e zostało zastąpione klauzulą o brzmieniu: „*Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 75% planowanej liczby uczestników danej imprezy. (...) Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od biura niezależnych i nie zawinionych, w szczególności w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient, który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian*”.

Klauzulę wymienioną w pkt. f zmieniono w ten sposób, że wykreślono z niej następujący fragment: „*Brak reklamacji oznacza przypadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do biura po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane są za bezskuteczne*”. W wyniku tego kwestionowane postanowienie otrzymało treść: „*Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. (...) Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (...)*”.

Potwierdzenia rezerwacji i dokumenty podróży wystawione konsumentom w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług turystycznych nie były opatrzone podpisem przedsiębiorcy (karty nr 38 – 40, 50 - 51). Podpisu przedsiębiorcy nie zawierały także umowy nazwane „Zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej” (karty nr 41, 129 – 130, 137 – 138) zawarte w imieniu Nowej Itaki przez jej agentów. Na wszystkich ww. dokumentach widniała adnotacja o tym, że umowy są drukowane automatycznie z systemu komputerowego i nie jest wymagane ich podpisanie do tego, aby były one obowiązujące.

W piśmie z dnia 03. 03. 2005r. (karta nr 100) przedsiębiorca poinformował o zmianach dotyczących dokumentów wystawianych konsumentom, mających na celu dostosowanie ich treści do wymogów wynikających z art. 14 ust. 1 i art. 14 ust. 4 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych. Nowa Itaka wskazała, że w sporządzanych dokumentach będą uwidaczniane imiona i nazwiska oraz funkcje osób podpisujących je w imieniu Nowej Itaki. Wprowadzenie przedmiotowych zmian zostało potwierdzone w ten sposób, że przedsiębiorca przekazał opatrzone podpisami i zawierające ww. dane dokumenty podróży, potwierdzenia rezerwacji i zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej wystawione konsumentom dnia 04. 03. 2005r. (karty nr 81 – 82, 87 – 88, 93 – 94, 101 – 102, 107 – 108, 113 – 114, 119 – 120, 127 – 128, 135 – 138) i dnia 29. 04. 2005r. (karty nr 155 i 162).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego niedopełnienia obowiązku przewidzianego w art. 14 ust. 4 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, przedsiębiorca wskazał, że wprowadził do umów dodatkowy zapis informujący o tym, że beneficjentem gwarancji wystawionej przez Pekao S.A I oddział w Opolu jest Wojewoda Opolski, który jest właściwy w celu zgłaszania roszczeń i że to do niego należy się zwrócić, aby uzyskać zwrot poniesionych kosztów w przypadku niewykonania przez Nową Itakę Sp. z o.o. zobowiązań wynikających z zawartych umów o świadczenie usług turystycznych (karta nr 100). Wprowadzenie do umów z konsumentami dodatkowej informacji o beneficjencie posiadanej przez Nową Itakę gwarancji

spółka potwierdziła w ten sposób, że przekazała umowy faktycznie zawarte z konsumentami dnia 04. 03. 2005r., w których zamieszczono przedmiotowe dane (karty nr 101 – 102, 107 – 108, 113 – 114, 119 – 120, 127 – 130, 135 – 138, 155, 162). W piśmie z dnia 21. 07. 2006r. Nowa Itaka oświadczyła, że obecnie w umowach widnieje informacja o tym, że beneficjentem gwarancji ubezpieczeniowej wystawionej przez Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce jest Marszałek Województwa Opolskiego (karta nr 215). Wprowadzenie przedmiotowego zapisu w umowach z konsumentami potwierdziła analiza potwierdzenia rezerwacji (karta nr 217) i dokumentu podróży (karta nr 218), wystawionych dnia 21. 07. 2006r.

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Postępowania przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. zostały wszczęte w związku z podejrzeniem podejmowania przez tę spółkę bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co mogło stanowić naruszenie art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym „1. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. 2. 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 którym mowa w art. 479 (45) Kodeksu postępowania cywilnego, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, (...)”.

Aby doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub, gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, większej ich grupy. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

W przypadku, gdy dany przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 23 a ustawy antymonopolowej, na podstawie art. 23 c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu stwierdza, że dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania. W sytuacji, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, która była niezgodna z ww. przepisem prawa, stosownie do art. 23 e ust. 2 tej ustawy Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Gdy określone działanie przedsiębiorcy nie narusza art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje na podstawie art. 23 d tej ustawy decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. W sytuacji, gdy z jakiegokolwiek przyczyny postępowanie stało się bezprzedmiotowe, postępowanie takie należy w myśl przepisu art. 105 Kodeksu postępowania administracyjnego umorzyć.

I.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy wniósł o uznanie za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz o nakazanie zaniechania stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się w warunkach uczestnictwa postanowieniem o treści: *„Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. Brak reklamacji oznacza przepadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do biura po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane są za bezskuteczne”*.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o tym, że dokonał modyfikacji kwestionowanego postanowienia. Zmiana polegała na tym, że spornej klauzuli nadano z dniem 17. 03. 2005r. następującą treść: *„Jeżeli uczestnik stwierdzi wady imprezy, winien on wnieść reklamację względem pilota lub lokalnego przedstawiciela biura podróży celem umożliwienia usunięcia wady na miejscu. (...) Wszystkie reklamacje (wraz z kopią dokumentu podróży) należy składać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (...)”*(karta nr 155). Ww. zmianę należało uznać za zmianę redakcyjną. Zarówno przed, jak i po jej wprowadzeniu uczestnicy byli zobowiązani do zgłoszenia stwierdzonych nieprawidłowości w czasie trwania imprezy turystycznej. W obu też przypadkach nałożono na konsumentów obowiązek złożenia ewentualnych reklamacji w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy.

Rzecznik konsumentów podniósł, że zachodzi podejrzenie, iż posługując się przy zawieraniu z konsumentami umów przedmiotowym zapisem, przedsiębiorca mógł dopuścić się naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, do czego miało dojść w wyniku posługiwania się postanowieniem uznanym na mocy wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także SOKiK) z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 83/03) za niedozwolone postanowienie umowne. Klauzula uznana za abuzywną została wpisana do rejestru pod numerem 184 dnia 07. 12. 2004r. Zapis ten ma następujące brzmienie: *„Biuro Podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faksem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych”*.

Dokonując porównania kwestionowanego postanowienia z klauzulą abuzywną zamieszczoną pod pozycją 184 ww. rejestru należy stwierdzić, że postanowienia te są różne. Zgodnie z regulacją przyjętą przez Nową Itakę uczestnik imprezy powinien poinformować o stwierdzonych nieprawidłowościach na miejscu, w czasie trwania danej imprezy turystycznej. Jednocześnie w regulacji tej nie określono dokładnego terminu, kiedy zgłoszenia takiego należy dokonać. W klauzuli wpisanej do rejestru określono 24-godzinny termin do zgłoszenia nieprawidłowości, ograniczając tym samym możliwość domagania się doprowadzenia do stanu zgodnego z umową. Jest to istotny element odróżniający oba postanowienia. W tym miejscu należy też zwrócić uwagę, że art. 16 b ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Umowa powinna określać obowiązki konsumenta w tym zakresie. Wskazanie w umowie obowiązku klienta do poinformowania przedsiębiorcy o wadliwym wykonywaniu umowy w trakcie imprezy turystycznej umożliwia temu ostatniemu podjęcie działań zmierzających do usunięcia wady oraz zapewnienia konsumentowi

świadczenia zgodnego z uprzednio zawartą umową. Z dalszej części kwestionowanego postanowienia wynika obowiązek zgłoszenia reklamacji nie później niż w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy. Regulacji takiej nie obejmuje klauzula wpisana do rejestru pod numerem 184.

Wnioskodawca podniósł, że sporna klauzula może być uznana za tożsamą z klauzulą spod numeru 185 rejestru, której treść jest następująca: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota / rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze”*. Zgodnie z postanowieniem stosowanym przez Nową Itakę reklamacje muszą być zgłaszane najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy. W ww. klauzuli wpisanej do rejestru wskazano, że reklamacje mają być zgłaszane najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. W tym miejscu należy stwierdzić, że oba postanowienie, zapis kwestionowany w tym punkcie decyzji oraz klauzula wpisana do rejestru pod numerem 185, mogą zostać uznane za tożsame. W przypadku obu regulacji ograniczono konsumentom termin, w jakim mogą oni wnosić reklamacje. Wprawdzie termin ten ma zostać określony w umowie, to nie może on jednak być zbyt krótki. SOKiK uznał za zbyt krótki termin 14-dniowy. Tym bardziej za taki należy więc przyjąć termin 7-dniowy. Zakres regulacji oraz cel porównywanych klauzul jest identyczny. Oba rozważane postanowienia stosowano w relacjach pomiędzy organizatorami turystyki, a ich kontrahentami. Powyższe zadecydowało o tym, że klauzula wskazana przez wnioskodawcę została uznana za tożsamą z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 185 w zakresie dotyczącym tego, w jakim terminie po zakończeniu imprezy turystycznej maksymalnie ma nastąpić zgłoszenie reklamacji.

Równocześnie należy zauważyć, że dnia 07. 10 2005r., pod numerem 518, wpisano do rejestru klauzulę uznaną przez SOKiK na mocy wyroku z dnia 22 czerwca 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 90/04) za niedozwolone postanowienie umowne, której treść jest następująca: *„Zaniechanie reklamacji oznacza przepadek możliwości roszczenia sobie prawa do odszkodowania w późniejszym terminie. Reklamacje wniesione do Biura w terminie późniejszym niż 7 dni po powrocie nie będą rozpatrywane”*.

Z powyższego postanowienia wynika obowiązek zgłoszenia reklamacji najpóźniej w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a niedotrzymanie tego terminu powoduje, że reklamacja nie będzie merytorycznie rozpatrzona. Analogicznie ww. materia została uregulowana w warunkach uczestnictwa stosowanych przez Nową Itakę.

Jak wskazano powyżej za uzasadnione, a przede wszystkim zgodne z art. 16 b ustawy o usługach turystycznych, uznano nałożenie na uczestników imprez obowiązku zgłaszania nieprawidłowości w trakcie trwania imprezy turystycznej. Nieodpowiednie jest posłużenie się w takim przypadku terminem „reklamacja”. Z całokształtu regulacji stosowanej przez Nową Itakę wynika jednak, że regulacja ta doprecyzowuje obowiązki uczestników imprez wynikające z art. 16 b ustawy o usługach turystycznych. Od trybu zgłaszania stwierdzonych nieprawidłowości należy odróżnić tryb zgłaszania reklamacji. W rozważanym przypadku termin do wnoszenia reklamacji uregulowano w sposób analogiczny do tego, jaki zawarto w klauzuli wpisanej do rejestru pod numerem 518.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny wskazał, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność przedmiotowego rozstrzygnięcia SOKiK potwierdził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 26. 04. 2006r. (sygn. akt VI ACa 1220/05). Stanowisko, zgodnie z którym stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, potwierdził Sąd Najwyższy z uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. III SZP 03/06).

W świetle okoliczności przedmiotowej sprawy należało stwierdzić, że Nowa Itaka posługuje się klauzulą podobną do klauzul abuzywnych wpisanych do rejestru pod numerami 185 i 518.

Stosując ww. praktykę przedsiębiorca godzi w interesy konsumentów. Termin 7-dniowy do wniesienia reklamacji, liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, jest terminem zbyt krótkim. Uwzględnić trzeba okoliczność, że przedsiębiorca zastrzegł dla siebie miesięczny termin do załatwienia sprawy, a zatem zakres praw i obowiązków stron umowy uregulowano nierównomiernie, ze szkodą dla konsumentów. Taka regulacja jest sprzeczna z art. 385¹ § 1 ustawy z 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964r. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc), który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Odpowiedzialność przedsiębiorcy jest też w takim przypadku uzależniona od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności, co jest niezgodne z art. 385³ pkt 21 Kc.

W niniejszym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Kontrahenci przedsiębiorcy tworzą liczną grupę konsumentów, której skład ulega nieustannym zmianom, a potencjalnie każdy może stać się odbiorcą usług turystycznych świadczonych przez Nową Itakę. W związku z tym stwierdzono, że naruszono interesy szerokiej grupy uczestników rynku, czyli zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do art. 23 c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku, gdy organ antymonopolowy stwierdzi, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe

interesy konsumentów, nakazuje zaniechanie jej stosowania. W związku z tym należało orzec, jak w pkt. I niniejszej decyzji.

II.

Nowa Itaka posługuje się przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych. Warunki te zawierały klauzulę o następującej treści: „*Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych, itp.*” (karty nr 49, 50, 80, 81, 86, 87, 92, 93).

Przedmiotowe postanowienie jest tożsame z klauzulą uznaną za niedozwolone postanowienie umowne w wyroku SOKiK z 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 83/03), a następnie wpisaną dnia 07. 12. 2004r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 187. Zapis zamieszczony w ww. rejestrze posiada następującą treść: „*Podczas trwania imprezy Biuro Podróży nie bierze na siebie odpowiedzialności za:*

e) biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych”.

Jak wskazano w uzasadnieniu do pkt. I tej decyzji Prezes Urzędu może stwierdzić, że przedsiębiorca stosuje w umowach z konsumentami klauzulę wpisaną do rejestru także w sytuacji, gdy postanowienie zostało zamieszczone w rejestrze w wyniku działań dotyczących innego przedsiębiorcy, niż ten, przeciwko któremu toczy się postępowanie administracyjne. Istotne jest to, że cel i zakres regulacji porównywanych klauzul musi być jednakowy.

W rozważanym przypadku klauzula stosowana przez Nową Itakę była identyczna z klauzulą wpisaną do rejestru zarówno względem zakresu regulacji, jak i w warstwie językowej. Oba porównywane postanowienia zostały zamieszczone w umowach o świadczenie usług turystycznych, a więc były stosowane w stosunkach prawnych tego samego rodzaju. W świetle wyżej przedstawionych okoliczności należało stwierdzić, że Nowa Itaka posługiwała się postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Stosowanie ww. postanowienia umownego godziło w interesy konsumentów, gdyż na jego mocy doszło do wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za zaistniałe niedogodności wynikające z niewłaściwego wykonywania umowy. Taka regulacja naruszała art. 385¹ § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienie to było niezgodne również z art. 385³ pkt. 2 Kc, w myśl którego za niedozwolone uznaje się te postanowienia, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Na mocy przywołanego postanowienia przedsiębiorca wyłączył swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, a przesłanki egzoneracyjne zostały wymieniono w katalogu otwartym. To dawało przedsiębiorcy dodatkową możliwość wyłączenia jego odpowiedzialności w przypadku wystąpienia określonych nieprawidłowości. Z powyższego wynika, że praktyka polegająca na posługiwaniu się kwestionowanym w tym punkcie decyzji postanowieniem godziła w interesy konsumentów.

Przedsiębiorca zawiera umowy z konsumentami na terenie całego kraju. Ilość, jak i skład osobowy grupy jego kontrahentów ulega ciągłym zmianom. Do tego grona można zaliczyć

szeroką grupę konsumentów. W związku z tym należało stwierdzić, że wyżej opisane działanie przedsiębiorcy godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle ww. okoliczności należało orzec, że Nowa Itaka dopuściła się naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania przedsiębiorca poinformował, iż jest gotowy wykreślić wskazane w tym punkcie decyzji postanowienie ze stosowanych przez niego warunków uczestnictwa (karta nr 78). Jak przedsiębiorca wskazał, zmiana taka została faktycznie wprowadzona dnia 17. 03. 2005r. (karty nr 176). Nowa Itaka udowodniła, że w umowach zawieranych po tym terminie z konsumentami nie było kwestionowanego postanowienia (karty nr 155, 162). Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić, że Nowa Itaka stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, oraz że zaniechała jej stosować z dniem 17. 03. 2005r.

III.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych umowa o świadczenie usług tego rodzaju wymaga formy pisemnej. Do zachowania takiej formy konieczne jest złożenie własnoręcznych podpisów stron umowy, a do zawarcia umowy wystarcza wymiana dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, co wynika z art. 78 § 1 Kc. Taką samą rangę, co podpis własnoręczny, posiada bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, co wynika z art. 78 § 2 Kc.

Umowy o świadczenie usług turystycznych pomiędzy Nową Itaką, a konsumentami mogą być zawierane w biurach przedsiębiorcy, jego agentów lub przez Internet. Analiza zgromadzonego materiału dowodowego wykazała, że wystawiane konsumentom potwierdzenia rezerwacji, dokumenty podróży i umowy – zgłoszenia, nie były opatrywane podpisami osób zawierających umowy w imieniu przedsiębiorcy (karty nr 38 – 41, 50 – 51, 129 – 130, 137 – 138). Ww. dokumenty wręczane konsumentom zawierały informację, że umowy są drukowane automatycznie z systemu komputerowego i nie jest wymagane ich podpisanie do tego, aby były one obowiązujące.

Wydruki elektroniczne dokumentów wystawianych konsumentom w związku z zawieraniem przez nich umowami nie spełniały wymogu określonego w art. 14 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 78 Kc. Na tej podstawie działanie przedsiębiorcy należało uznać za bezprawne.

W wyniku tego, że przedsiębiorca wręczał konsumentom jedynie komputerowe wydruki dokumentów, które nie były opatrzone podpisami, nie dysponowali oni umowami pisemnymi, o jakich mowa w art. 14 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. W przepisie tym nie przewidziano nieważności umowy o świadczenie usług ww. rodzaju w sytuacji, gdy nie została zachowana forma szczególna tj. forma pisemna. Brak pisemnej umowy mógł jednak powodować powstanie trudności dowodowych w przypadku powstania sporu na tle danej umowy. Taka sytuacja była niewątpliwie niekorzystna dla konsumentów, a zatem godziła w ich interesy.

Jak wykazano w uzasadnieniu do poprzednich punktów tej decyzji praktyka stosowana przez Nową Itakę, związana z zawieraniem przez nią z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych, godziła w zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym należało stwierdzić, że Nowa Itaka stosowała niedozwoloną praktykę godzącą w zbiorowe interesy konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o zmianach w ww. zakresie. Od dnia 04. 03. 2005r. dokumenty wystawiane konsumentom są podpisywane przez osoby działające w imieniu Nowej Itaki (karty nr 81 – 82, 87 – 88, 93 – 94, 101 – 102, 107 – 108, 113 – 114, 119 – 120, 127 – 128, 135 – 136, 155, 162, 217 - 218).

W świetle wyżej wymienionych okoliczności należało stwierdzić, że przedsiębiorca stosował niedozwoloną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na niedopełnieniu obowiązku nadawania umowom o świadczenie usług turystycznych formy pisemnej oraz, że zaniechał jej stosowania z dniem 04. 03. 2005r.

IV.

Kolejnym z zarzutów postawionych Nowej Itace w toku niniejszego postępowania był zarzut niedopełnienia obowiązku spoczywającego na przedsiębiorcy z mocy art. 14 ust. 4 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym organizator turystyki jest obowiązany wydać klientowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10 % tej sumy, pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w przypadku gdy organizator lub pośrednik turystyczny nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji. W niniejszym przypadku przedsiębiorca informował w umowach, które nie miały formy pisemnej, że posiada gwarancję bankową. Nowa Itaka nie wskazywała jednak, do kogo należy zwrócić się, aby otrzymać środki z tej gwarancji. W związku z tym, że przedsiębiorca nie dopełnił spoczywającego na nim ustawowego obowiązku, jego działanie zostało uznane za bezprawne.

Praktyka wskazana w tym punkcie decyzji godziła w interesy konsumentów, gdyż brak wyżej wymienionej informacji powodował, że w przypadku wystąpienia przesłanek uzasadniających skorzystanie ze środków należnych z gwarancji bankowej, konsumenci nie wiedzieli do kogo należy się zwrócić, aby należne im świadczenia otrzymać.

Charakter prowadzonej przez Nową Itakę działalności oraz jej faktyczny zakres powodują, że ustalone przy zawieraniu z konsumentami umów działanie ma wpływ na sytuację ich szerokiego kręgu, o nieoznaczonym składzie. Rozważana praktyka przedsiębiorcy godziła więc w zbiorowe interesy konsumentów.

Niedopełnienie ww. obowiązku doprowadziło także do naruszenia obowiązku sformułowanego w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. do obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W tej sytuacji należało stwierdzić, że przedsiębiorca stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W toku niniejszego postępowania Nowa Itaka przesłała dokumenty faktycznie wystawione konsumentom w związku z zawarciem z nimi umów o świadczenie usług turystycznych. Analiza dokumentów podróży, potwierdzeń rezerwacji, jak i umów zawartych przez agentów przedsiębiorcy (karty nr 100 - 102, 107 - 108, 113 - 114, 119 - 122, 127 – 130, 135 – 138, 217 - 218) wykazała, że od dnia 04. 03. 2005r. konsumenci otrzymują potwierdzenia posiadania przez Nową Itakę stosowanej gwarancji wraz z określeniem jej beneficjenta oraz z informacją, że roszczenia z jej tytułu należy zgłaszać do tego beneficjenta. Dzięki zamieszczeniu ww. danych konsumenci wiedzą, do kogo należy kierować roszczenia. Należy także zauważyć, że od dnia 04. 03. 2005r. wszystkie ww. dokumenty mają formę pisemną. W świetle przytoczonych okoliczności, na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należało stwierdzić, Nowa Itaka stosowała praktykę

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i że z dniem 04. 03. 2005r. doszło do zaniechania jej stosowania.

V.

1.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy wniósł o uznanie za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę Nowej Itaki polegającą na posługiwaniu się w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowieniem o treści *„Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed datą wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę do obliczenia ceny imprezy”*, które to zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Rzecznik konsumentów podnosił, że zachodzi podejrzenie, iż stosując przedmiotową klauzulę, spółka mogła dopuścić się naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Na mocy wyroku z dnia 19. 04. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 59/03) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis o następującej treści: *„Biuro zastrzega sobie prawo niewielkich zmian w programie oraz zmiany ceny imprezy turystycznej w związku ze zmianą kosztów transportu, świadczeń hotelowych, cen walut itp.”*. Dnia 20. 08. 2004r. ww. postanowienie zostało wpisane pod numerem 91 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Aby doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą zostać spełnione dwie przesłanki tj. działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne oraz musi ono godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Do działań bezprawnych, o jakich mowa w ww. art. 23 a należy m. in. posługiwanie się postanowieniami wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Aby uznać, że dane zachowanie przedsiębiorcy stanowi praktykę polegającą na stosowaniu postanowień wpisanych do przedmiotowego rejestru należy wykazać, że zapis stosowany przez spółkę oraz zapis w rejestrze są identyczne. Decydujące znaczenie w tym przypadku odgrywa zakres regulacji obu klauzul, nie zaś ich literalne brzmienie.

Na mocy postanowienia wpisanego do rejestru biuro podróży było uprawnione do dokonywania zmian w programie imprezy oraz do zmiany ceny imprezy w wyniku zmiany np. kosztów transportu, świadczeń hotelowych i cen walut.

W klauzuli stosowanej przez Nową Itakę Sp. z o.o. zastrzeżono prawo do zmiany ceny imprezy turystycznej przed jej rozpoczęciem, gdy ta wynika ze zmiany kosztów transportu (np. wzrostu cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę do obliczenia ceny imprezy. Nowa Itaka Sp. z o.o. nie jest na mocy przedmiotowego postanowienia uprawniona do dokonywania zmian w programie imprezy turystycznej. Zakres regulacji obu klauzul jest zatem odmienny, a w przypadku postanowienia stosowanego przez skarżonego przedsiębiorcę jest on węższy. Na tej podstawie należało uznać, że porównywane postanowienia umowne nie są tożsame.

Jednocześnie należy zauważyć, że uprawnienie organizatora turystyki do zmiany ceny ustalonej w umowie w wyniku wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostu kursów walut wynika z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z ust. 2 przywołanego art. 17 ustalona w umowie cena nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Z przedstawionych przez Nową Itakę dokumentów wynika, że w warunkach uczestnictwa wskazuje się, iż jej klienci muszą być poinformowani o ewentualnej zmianie ceny najpóźniej

na 20 dni przed datą wyjazdu. Powyższy wymóg ustawowy jest więc w rozważanym przypadku spełniony.

W myśl art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli nie zostają spełnione przesłanki określone w art. 23 a ww. ustawy, organ antymonopolowy wydaje decyzję stwierdzającą, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. Z uwagi na powyższe należało orzec, jak w punkcie V 1 niniejszej decyzji.

2.

Nowa Itaka stosuje w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” następujące postanowienie: *„Biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji pozostaje niezadowolająca dla danej imprezy. (...) Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 7 dni przed jej rozpoczęciem, a w każdym czasie z przyczyn od biura podróży niezależnych i nie zawinionych, w szczególności w każdym przypadku siły wyższej, zagrożenia życia lub zdrowia. Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje biuro podróży do przedstawienia oferty zastępczej na zasadzie pierwszeństwa lub alternatywnie zwrotu określonej umową należności bez potrąceń. Klient który po otrzymaniu informacji na temat zmian warunków umowy wyrazi na nie zgodę biorąc udział w imprezie, nie ma prawa do odszkodowania z tytułu tych zmian”.*

Miejski Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy wniósł o uznanie praktyki polegającej na stosowaniu przez biuro podróży powyższego postanowienia za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz o nakazanie przedsiębiorcy zaniechania jej stosowania. We wniosku o wszczęcie niniejszego postępowania wskazał on, iż istnieje podejrzenie, że powyższy zapis jest tożsamy z klauzulą zamieszczoną dnia 07. 12. 2004r. w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 183. Na mocy wyroku z 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 83/03) SOKiK orzekł, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest następujące postanowienie, które następnie zostało wpisane do rejestru: *„Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (działanie siły wyższej itp.) W takim przypadku uczestnik może żądać wpisania go na listę stałą uczestników innej imprezy lub zwrotu pełnej wpłaty. W przypadku wybrania przez klienta imprezy o niższej cenie Biuro Podróży dokona zwrotu różnicy cen, w przypadku wybrania imprezy o wyższej cenie klient dopłaca różnicę pomiędzy cenami. Uczestnikowi nie przysługuje natomiast odszkodowanie”.*

Oba porównywane postanowienia zawierają podobną regulację dotyczącą kwestii odwołania imprezy przez przedsiębiorcę z przyczyn od niego niezależnych, jak np. działanie siły wyższej. Zapis stosowany przez Nową Itakę Sp. z o.o. ma jednak szerszy zakres, gdyż wskazuje także na okoliczność odwołania imprezy z powodu niewystarczającej ilości zgłoszeń. Na tej podstawie należało uznać, że zakres regulacji obu postanowień jest odmienny.

Jednocześnie należy zauważyć, że zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 7 a ustawy o usługach turystycznych umowa o świadczenie usług turystycznych powinna zawierać postanowienie określające termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń. Wskazana w tym punkcie decyzji regulacja stanowi więc element umów o świadczenie usług turystycznych wymieniony w ustawie. Z dniem 17. 03. 2005r. przedmiotową klauzulę uzupełniono o fragment, z którego wynika, że biuro podróży ma prawo odwołać imprezę turystyczną, jeżeli liczba rezerwacji jest mniejsza niż 75% planowanej liczby uczestników danej imprezy.

Stosownie do wymienionego w tym punkcie decyzji postanowienia przedsiębiorca może też odwołać imprezę turystyczną w każdym czasie z przyczyn od biura niezależnych i niezawinionych, w szczególności, gdy zadziała siła wyższa albo wystąpi zagrożenie życia lub zdrowia. W takiej sytuacji biuro jest zobowiązane do przedstawienia oferty zastępczej albo zwrotu pieniędzy. W przypadku zaakceptowania nowej oferty, konsument nie ma prawa do odszkodowania z tytułu zaistniałych zmian.

Art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych zawiera regulację, zgodnie z którą organizator, który jest zmuszony przed rozpoczęciem imprezy turystycznej z przyczyn od siebie niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien o powyższym niezwłocznie poinformować klienta. Klient zaś jest zobowiązany zawiadomić organizatora, czy przyjmuje zaproponowaną zmianę lub czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawodawca przewidział więc możliwość wystąpienia konieczności dokonania zmiany w ofercie, na jaką przystał klient. Jeśli klient odstępuje od umowy w związku z proponowanymi przez przedsiębiorcę zmianami albo organizator odwołuje ją z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej lub żądać zwrotu wniesionych świadczeń. Zgodnie z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie lub z powodu działania siły wyższej. Warto też zaznaczyć, że na podstawie art. 11 a ust. 1 ww. ustawy organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, za wyjątkiem sytuacji, gdy nieprawidłowości były spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Przedstawiona w tym punkcie decyzji regulacja stosowana przez Nową Itakę jest zatem zgodna z wyżej przywołanymi przepisami ustawy o usługach turystycznych.

W świetle tych okoliczności należało stwierdzić na podstawie art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, że praktyka stosowana przez przedsiębiorcę opisana w tym punkcie decyzji nie naruszała zbiorowych interesów konsumentów.

VI.

1.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy wniósł o uznanie praktyki polegającej na posługiwaniu się postanowieniem o treści: „*Biuro podróży wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych*”, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz o nakazanie zaniechania jej stosowania. Rzecznik konsumentów podniósł, iż zachodzi podejrzenie, iż ww. klauzula jest tożsama z postanowieniem wpisanym dnia 18. 11. 2004r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 173, czyli z następującym zapisem: „*W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych, last minute, specjalnych nie podlegają one reklamacji (...)*”

Wyrokiem z dnia 21. 06. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 76/05) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał klauzulę stosowaną przez Nową Itakę Sp. z o.o. wymienioną w tym punkcie decyzji za niedozwolone postanowienie umowne niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc i z art. 385³ pkt 2 Kc. Wyrok ten jest prawomocny. Uwzględniając fakt, że w sprawie postanowienia, którego dotyczy ten punkt decyzji merytoryczne rozstrzygnięcie

podjął SOKiK, nie jest uzasadnione prowadzenie działań w trybie administracyjno-prawnym oraz wydawanie merytorycznej decyzji w odniesieniu do tego samego czynu przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, jeśli postępowanie administracyjne stało się z jakiegokolwiek przyczyny bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o jego umorzeniu. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może ona powstać w czasie jego trwania.

Przedmiotem postępowania była ocena, czy doszło do naruszenia przez Nową Itakę art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku ze stosowaniem postanowienia umownego o treści: „*Biuro podróży wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych*”. Organ antymonopolowy uznał za słuszne objęcie sprawy w tym zakresie powództwem o uznanie postanowienia za klauzulę abuzywną. Konsekwencją wytoczenia powództwa było uznanie kwestionowanej klauzuli za niedozwoloną, co zadecydowało o tym, że prowadzenie postępowania administracyjnego pod zarzutem określonym w tym punkcie decyzji należało uznać za bezprzedmiotowe. W związku z tym, że została spełniona przesłanka umorzenia postępowania określona w art. 105 §1 k.p.a., należało orzec, jak w pkt. VI 1 sentencji niniejszej decyzji.

W świetle powyższych okoliczności brak jest podstaw do merytorycznego odniesienia się do postawionego przez wnioskodawcę zarzutu. W wyroku z dnia 28. 06. 1995r. (sygnatura akt XVII Amr 24/95) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy orzekł, że uzasadnienie decyzji o umorzeniu postępowania wydawanej na podstawie art. 105 § 1 kpa nie może zawierać treści dotyczących rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty, czy też w inny sposób wyrażać stanowiska organu antymonopolowego w zakresie zasadności zgłoszonego żądania wszczęcia postępowania.

2.

Nowa Itaka stosowała w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami następujące postanowienie:

„*Rezygnacja z imprezy, na którą wystawiony już został dowód uczestnictwa, dokonuje się na następujących warunkach:*

- *przy rezygnacji najpóźniej na 40 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu biuro podróży pobiera opłatę w wysokości zaliczki (30% ceny imprezy)*
- *przy rezygnacji – mniej niż 40 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem – biuro podróży ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy*
- *przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu biuro podróży ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy*
- *przy rezygnacji – mniej niż 7 dni przed datą wyjazdu widniejąca na dowodzie uczestnictwa, biuro podróży ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy”.*

Miejski Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy wniósł o uznanie praktyki polegającej na stosowaniu powyższego zapisu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz o nakazanie zaniechania jej stosowania. Jednocześnie rzecznik wskazał, że postanowienie to może zostać uznane za tożsame z klauzulą wpisaną na mocy wyroku SOKiK z dnia 21. 04. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 65/03) do rejestru pod numerem 89. Brzmienie przywołanego postanowienia jest następujące: „*W przypadku rezygnacji Klienta z wczasów BT Bratniak potrąca z opłat wniesionych przez Uczestnika:*

a) *opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od każdego rezygnującego klienta*

b) *30% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 45 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy*

- c) 50% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 30 - 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
- d) 90% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy”.

Oba zapisy stosowane są przez przedsiębiorców zawierających z konsumentami umowy o świadczenie usług turystycznych. W obu postanowieniach przyjęto także podobną zasadę ustalania wysokości kwoty należnej przedsiębiorcy w przypadku rezygnacji konsumenta z uczestnictwa w imprezie.

W tym miejscu warto zauważyć, że cytowane na wstępie tego punktu decyzji postanowienie zostało zmodyfikowane z dniem 17. 03. 2005r. w ten sposób, że przedsiębiorca zastrzegając sobie w sytuacji rezygnacji klienta z imprezy prawo do pobrania procentowo określonej kwoty wskazał, że nie może ona przewyższać kosztów faktycznie poniesionych.

W ocenie organu antymonopolowego kwestionowana w tym punkcie decyzji klauzula mogła nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego. Powyższe dało postawę do wytoczenia przeciwko Nowej Itace powództwa o uznanie niniejszego postanowienia za niezgodne z art. 385¹ § 1 Kc oraz art. 385³ pkt 17 Kc. W wyniku tych działań, w wyroku z dnia 21. 06. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 76/05) SOKiK uznał sporne postanowienie za niedozwolone i nakazał zaniechanie jego stosowania. Przedmiotowy wyrok jest prawomocny. W tym przypadku zachodzi identyczna sytuacja do tej, która została opisana w pkt. VI 1 niniejszej decyzji. Z tego względu fragment uzasadnienia odnoszący się do bezprzedmiotowości zawarty w punkcie poprzednim należy odnieść także do rozstrzygnięcia zawartego w tym punkcie decyzji. Stąd orzeczono, jak w pkt. VI 2 sentencji.

VII.

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 ww. 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 tego postępowania. Przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. wszczęto dwa postępowania w sprawie stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jedno postępowanie, w zakresie określonym w punkcie III i IV niniejszej decyzji, wszczęto z urzędu, drugie, w pozostałym zakresie określonym niniejszą decyzją, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy. Ww. postępowania połączono do wspólnego rozpoznania Postanowieniem nr 3 z dnia 11. 03. 2005r.

W niniejszym postanowieniu orzeka się, co do kosztów poniesionych w związku z działaniami podejmowanymi z urzędu. W ich wyniku, w punkcie III i IV sentencji niniejszej decyzji organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki związane z korespondencją pomiędzy organem antymonopolowym, a przedsiębiorcą w zakresie dotyczącym postępowania przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. prowadzonego z urzędu. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć Nową Itakę Sp. z o.o. z kosztami postępowania w wysokości 120 zł (słownie: stu dwudziestu złotych).

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

Stosownie do treści art. 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 daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Na postanowienie zawarte w punkcie VII, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 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.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral