

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 17 maja 2011r.

RKT – 61 – 11/09/AD

DECYZJA Nr RKT - 10/2011

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Nowej Itace Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu,

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 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** stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca:

1. „(...) Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym)”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

2. „**REKLAMACJE**

Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

3. „**INNE ZMIANY**

W przypadku imprez samolotowych:

- *biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

4. „(...)O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. (...)”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 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** stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia, którego treść jest następująca:

1. „*CENA IMPREZY (...)* Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie (...) za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...)”, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 11 b ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

2. „*OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE* (...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

3. „(...) Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)”, które jest niezgodne z art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy oraz z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 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** stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 9 grudnia 2008r.;**

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 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** stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „(...) *Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 9 grudnia 2008r.;**

V. Na podstawie art. 26 ust. 1 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** naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło w wyniku:

1. niepodawania informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią, co jest niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt. 7 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**
2. niepodawania informacji na temat obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy, co jest niezgodne z art. 16 b ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

VI. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

umarza się wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem podejmowania przez Nową Itakę Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu bezprawnych działań noszących znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” następującego postanowienia:

1. „(...) *Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.*

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiany w prawie o usługach turystycznych, bądź w systemie administrowania prawa spowoduje zwiększenie kosztów imprezy turystycznej, na którą zostało złożone zamówienie – ze względu na spowodowany taką nowelizacją wzrost wymiaru opłat administracyjnych, podatków lub innych opłat. (...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”, które może być niezgodne z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), a poprzez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych, **jako bezprzedmiotowe;**

2. „CENA IMPREZY (...) Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy (...)”, które może być niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, a poprzez to z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **jako bezprzedmiotowe**;
3. „ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM
A. Z WINY BIURA PODRÓŻY
Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta o odwołaniu imprezy a także, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą niższej jakości niż przewidywana. Nie dotyczy to jednak zmian obiektywnie uznanych za mało istotne.
Do zmian istotnych należą: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)”, która może być niezgodna z art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy, co może być niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **jako bezprzedmiotowe**.

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Nową Itakę Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu karę pieniężną w wysokości:

1. 928 458 zł (słownie: dziewięćset dwudziestu ośmiu tysięcy czterystu pięćdziesięciu ośmiu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji,
2. 658 105 zł (słownie: sześćset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji,
3. 293 035 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu trzech tysięcy trzydziestu pięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie III sentencji niniejszej decyzji,
4. 210 228 (słownie: dwustu dziesięciu tysięcy dwustu dwudziestu ośmiu złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji
5. 658 105 zł (słownie: sześćset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Nową Itakę

Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu 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 postępowania w kwocie 71 zł (słownie: siedemdziesięciu jeden złotych) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-23/08/AD) w sprawie działalności Nowej Itaki Sp. z o.o. (zwaną dalej także spółką, przedsiębiorcą lub organizatorem), a wstępne ustalenia poczynione w jego toku dały podstawy do powzięcia podejrzenia, że spółka ta dopuściła się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych, na stosowaniu klauzul tożsamych z regulacjami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), jak i na stosowaniu regulacji niezgodnych z przepisami ustawy o usługach turystycznych. W tych okolicznościach Postanowieniem nr 1 z dnia 16 lutego 2009r. (dowód: karty nr 2 – 6) wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne. W jego toku, w odpowiedzi na postawione zarzuty, spółka przedstawiła swoje stanowisko. Postanowieniem nr 3 dnia 16 lipca 2009r. (dowód: karty nr 65 – 66) zakres niniejszego postępowania rozszerzono o dwa zarzuty stosowania przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały rozpatrzone w pkt. I 3 i 4 sentencji niniejszej decyzji. Pismem z dnia 26 kwietnia 2011r. spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości wypowiedzenia się w jego sprawie (dowód: karta nr 108) i w wyznaczonym terminie nie skorzystała ona z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Strona postępowania i jej działalność

Nowa Itaka Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu działa na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000002269 (dowód: karty nr 14 – 17, 34 - 39) oraz wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Opolskiego prowadzonego przez Marszałka Województwa Opolskiego pod numerem 015 (dowód: karty nr 18 – 19).

Spółka ta prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizacji imprez turystycznych, w ramach której, jako organizator turystyki, zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług turystycznych (dowód: karty nr 15 verte, 18, 20 – 24, 37, 46 - 50). Działalność ta ma szeroki, ogólnokrajowy zasięg terytorialny, na co wskazuje fakt, że spółka posiada swe oddziały w wielu miastach Polski (dowód: karty nr 18 verte i 19).

Treść wzorców umów oraz umów o świadczenie usług turystycznych

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych spółka posługuje się „Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych” (zwanymi dalej także

warunkami uczestnictwa, dowód: karty nr 12, 20 verte, 21 verte, 22 verte, 23 verte, 24 verte). Jak wynika z wyjaśnień złożonych przez przedsiębiorcę, wzorec ten jest zamieszczany w katalogach zawierających oferty biura, na stronie internetowej www.itaka.pl oraz na odwrocie dokumentów podróży wręczanych klientom (dowód: karta nr 12). W toku niniejszego postępowania ustalono, że warunki uczestnictwa w kwestionowanym brzmieniu obowiązywały od 5 maja 2008r. do 8 grudnia 2008r. (dowód: karta nr 87), po czym zostały one zmienione dnia 9 grudnia 2008r. (dowód: karty nr 45 verte – 50 verte).

Analiza warunków uczestnictwa wykazała, że obejmowały one następujące postanowienia:

1. (pkt. I 1)

„(...) Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym)”.

Postanowienie to nie zostało objęte zmianami obowiązującymi od 9 grudnia 2008r.

2. (pkt I 2)

„REKLAMACJE

Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”.

W związku ze wprowadzeniem z dniem 9 grudnia 2008r. do warunków uczestnictwa zmian, niniejszemu postanowieniu nadano brzmienie:

„REKLAMACJE

Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”.

3. (pkt I 3)

„INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:

- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...))”.

Wskutek wprowadzenia zmian obowiązujących od 9 grudnia 2008r., ww. klauzulę zastąpiono następującym postanowieniem o takiej samej treści:

„INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:

- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12-godzinne opóźnienie od podanych czasów wylotów z kraju (...))”.

4. (pkt II 1 oraz VI 2)

„CENA IMPREZY (...) Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy oraz za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...))”.

Ww. postanowienie pozostało bez zmian.

5. (pkt II 2)

„OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE

(...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń

niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”.

Niniejsze postanowienie zastąpiono z dniem 9 grudnia 2008r. następująca klauzulą:

„OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE

(...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”.

6. (pkt II 3)

„(...) Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)”.

Niniejsza klauzula nie uległa modyfikacji w grudniu 2008r.

7. (pkt III oraz VI 1)

WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, ITP.

„(...) Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiany w prawie o usługach turystycznych, bądź w systemie administrowania prawa spowoduje zwiększenie kosztów imprezy turystycznej, na którą zostało złożone zamówienie – ze względu na spowodowany taką nowelizacją wzrost wymiaru opłat administracyjnych, podatków lub innych opłat. (...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”.

Niniejsze postanowienie zastąpiono dnia 9 grudnia 2008r. klauzulą o brzmieniu:

WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, ITP.

„(...) Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiana regulacji prawnych powoduje zwiększenie kosztów ponoszonych przez biuro, bądź też zwiększenie takie powodowane jest wzrostem cen towarów lub usług składających się na ostateczną cenę imprezy. Wzrost ceny musi odpowiadać wzrostowi kosztów i cen, o których mowa”.

8. (pkt IV)

„(...) Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym”.

Warunki uczestnictwa w wersji obowiązującej od 9 grudnia 2008r. nie zawierają niniejszego postanowienia.

9. (pkt VI 3)

**„ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM
A. Z WINY BIURA PODRÓŻY**

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta o odwołaniu imprezy a także, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą niższej jakości niż przewidywana. Nie dotyczy to jednak zmian obiektywnie uznanych za mało istotne.

Do zmian istotnych należą: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)

Ww. klauzula została zastąpiona z dniem 9 grudnia 2008r. postanowieniem o brzmieniu:

„ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE BIURA PODRÓŻY

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą w sposób oczywisty i istotny, niższej jakości niż przewidywana.

Do zmian istotnych należą w szczególności: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)

10. (pkt I 4)

Ponadto, z dniem 9 grudnia 2008r., do obrotu zostało wprowadzone następujące postanowienie: „(...) *O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. (...)*”.

11. (pkt V)

W umowach o świadczenie usług turystycznych zawieranych z konsumentami przez spółkę z wykorzystaniem warunków uczestnictwa, które są wręczane na odwrocie dokumentów podróży, brak jest informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejściu obowiązków przez osobę trzecią (dowód: karty nr 20 - 24, 45 – 50).

W umowach tych brak jest również informacji na temat obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy, przy czym zawierają one informacje na temat uprawnień reklamacyjnych (dowód: karty nr 20 – 24, 45 - 50).

W 2010r. spółka osiągnęła przychód z działalności gospodarczej w wysokości 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czteremset milionów trzydziestu czterech tysięcy ośmiuset dwudziestu trzech złotych czterdziestu pięciu groszy, dowód: karta nr 106).

Stanowisko Nowej Itaki Sp. z o.o. odnośnie zarzutów

W toku niniejszego postępowania spółka zajęła następujące stanowisko w kwestii postawionych jej zarzutów (dowód: karty nr 25 – 31):

(pkt I 1) Odnośnie zarzutu dotyczącego naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 w związku z posługiwaniem się postanowieniem o treści: „(...) Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym)”, spółka wyjaśniła, że regulacja ta nie narusza żadnych przepisów prawa. Sugeruje ono jedynie prawidłowe i zgodne z zasadami ostrożności zachowanie turysty, który winien troszczyć się o własne mienie. W opinii spółki ww. regulacja nie modyfikuje zasad odpowiedzialności wynikających z ustawy.

(pkt I 2) Następna kwestionowana klauzula, w związku ze stosowaniem której zarzucono spółce naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, to postanowienie o treści: „**REKLAMACJE**
Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”.

Odpowiadając na niniejszy zarzut spółka zaprzeczyła, jakoby ww. regulacja godziła w interesy konsumentów oraz była niezgodna z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Ww. postanowienie odnosi się do awarii, których nie można było przewidzieć nawet przy zachowaniu należytej staranności. Można więc wywodzić, że chodzi jedynie o sytuacje, które można łączyć z wystąpieniem siły wyższej.

(pkt I 3) Kolejny zarzut dotyczy stosowania postanowienia, co do którego zachodziło podejrzenie, że jest ono tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru oraz że może być niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy oraz z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Treść kwestionowanego postanowienia jest następująca:

„**INNE ZMIANY**

W przypadku imprez samolotowych:

- *biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)*”.

Spółka zauważyła, że wskazane przez nią przypadki, w których nie ponosi ona odpowiedzialności wobec konsumentów, nie powinny budzić wątpliwości, co do ich zgodności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami ustawy o usługach turystycznych i Kodeksu cywilnego, a w szczególności art. 385³ pkt 19. Jeśli chodzi o opóźnienia podczas wylotów, to najczęściej wiążą się one z wystąpieniem przyczyn technicznych leżących po stronie przewoźnika lub warunków pogodowych.

Spółka wskazała, że cytowany fragment uległ zmianom 9 grudnia 2008r., wskutek czego zastąpiono go regulacją o brzmieniu:

„*W przypadku imprez samolotowych:*

- *biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12-godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)*”.

Konsumenci zawierający ze spółką umowy o imprezy turystyczne z transportem lotniczym nie zawierają oddzielnych umów o przelot z przewoźnikami lotniczymi, a przelot jest jednym ze świadczeń określonych w umowie (dowód: karta nr 56 – 67).

(pkt II 1 i VI 2) Odnośnie zarzutu stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim następującą regulacją: „**CENA IMPREZY (...)** *Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy oraz za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...)*”, w związku ze stosowaniem której postawiono zarzut naruszenia art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, spółka wskazała, że

postawienie niniejszego zarzutu wynika z nieporozumienia dotyczącego wykładni postanowienia warunków uczestnictwa poprzez wyrwaną z kontekstu interpretację zwrotu „z opóźnienia powrotu”. Spółka zaznaczyła, że jest oczywiste, iż organizator turystyki może ponieść względem klienta odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnionego powrotu, jeśli wynika to z okoliczności, za które organizator odpowiada. Rozważany fragment dotyczy jednak w opinii spółki sytuacji innej, a mianowicie takiej, w której opóźnienie powrotu klienta wynika z niestawienia się konsumenta w określonym terminie na miejscu zbiórki lub odprawy. Oczywistym jest, że w takiej sytuacji organizator nie powinien ponosić odpowiedzialności, w związku z czym rozważana regulacja nie narusza art. 11 a ust. 1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych (dowód: karta nr 25).

(pkt II 2) Odnosząc się do zarzutu stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się postanowieniem o treści: „**OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE**

(...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”, co do którego wskazano, że może być niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy, przedsiębiorca zważył, że postrzeganie niniejszej regulacji w kontekście przepisów art. 11 a ust. 1 oraz 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jest niezasadne. Fragment ten nie zastrzega zwolnienia spółki od odpowiedzialności za wady imprezy, lecz potwierdza, że różnica pomiędzy świadczeniem umówionym, a otrzymanym stanowi wadę imprezy. Cytowany fragment należy postrzegać i wyklądać w kontekście całokształtu przepisów ustawy o usługach turystycznych, w tym art. 16 a ust. 1, który zawiera ustawowe zwolnienie organizatora turystyki od odpowiedzialności za niewykonanie nieistotnej części programu imprezy. Fragment ten konkretyzuje w ocenie spółki postanowienie wynikające z art. 16 a ust. 1 ww. ustawy, a ograniczenie odpowiedzialności zawęża wprowadzając dodatkowe kryterium w postaci „obiektywnego uznania za nieistotne”.

(pkt II 3) Kolejny z zarzutów dotyczy posługiwania się w obrocie konsumenckim następującą klauzulą: „*(...) Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)*”, w związku ze stosowaniem której postawiono spółce zarzut naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy oraz art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy. Ustosunkowując się do niego spółka podniosła, że jest on niezasadny. Wskazuje się w nim, że cytowane postanowienie może naruszać art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, który mówi o zmianie umowy przed rozpoczęciem imprezy, podczas gdy rozważany fragment dotyczy jedynie sytuacji zmiany godziny przylotu do kraju, wobec czego nie może być mowy o niezgodności cytowanego fragmentu z art. 14 ust. 5 ww. ustawy. Postanowienie to należy w ocenie spółki postrzegać raczej jako konsekwencję okoliczności egzoneracyjnych wymienionych w przepisie art. 11 a ust. 1 pkt. 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych, gdyż czas przylotu do kraju należy do okoliczności jak najmniej zależnych od spółki oraz osób uczestniczących w wykonywaniu usług, a najczęściej jest powodowany awariami technicznymi, warunkami pogodowymi panującymi na lotnisku, bądź problemami, jakie turyści oraz linie lotnicze napotykają ze strony władz lotniczych danego kraju. Są to okoliczności niemożliwe do przewidzenia, niezależne od organizatora i w zasadzie trudne do zapobieżenia, pomimo dołożenia należytej staranności. Spółka zastrzegła, że turyści

przewożeni transportem lotniczym na terenie Unii Europejskiej są chronieni właściwymi przepisami wspólnotowymi gwarantującymi im odszkodowania z tytułu opóźnień w tego rodzaju przewozie.

(pkt III i VI 1) Odnosząc się do zarzutu stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się klauzulą o treści: *WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, ITP.*

„(...) Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiany w prawie o usługach turystycznych, bądź w systemie administrowania prawa spowoduje zwiększenie kosztów imprezy turystycznej, na którą zostało złożone zamówienie – ze względu na spowodowany taką nowelizacją wzrost wymiaru opłat administracyjnych, podatków lub innych opłat. (...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”, w związku z którą postawiono zarzut naruszenia art. 17 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych oraz stosowania klauzuli wpisanej do rejestru spółka poinformowała, że nie stosuje wzorca obejmującego przedmiotową regulację w cytowanym brzmieniu od jesieni 2008r., kiedy to wprowadzono do obrotu nowe warunki uczestnictwa, a ww. regulację zastąpiono unormowaniem o brzmieniu:

„Cena imprezy jest ustalana na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. Biuro podróży zastrzega sobie zatem prawo do podniesienia ceny imprezy przed data wyjazdu z tytułu zmian kosztów transportu (np. wzrost cen paliwa), podatków, opłat (np. opłat lotniskowych, startowych i lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy. Wzrost ceny imprezy może nastąpić w każdym przypadku, gdy zmiana regulacji prawnych powoduje zwiększenie kosztów ponoszonych przez biuro, bądź też zwiększenie takie spowodowane jest wzrostem cen towarów lub usług składających się na ostateczną cenę imprezy. Wzrost ceny musi odpowiadać wzrostowi kosztów i cen, o których mowa”.

Spółka podsumowała, że regulacja mówiąca o konieczności powiadamiania klienta o zmianie cen została usunięta, co uczyniono z uwagi na to, że regulacja ustawowa w tym zakresie okazała się wystarczająca.

(pkt IV) Kolejny z zarzutów dotyczy naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku ze stosowaniem następującej klauzuli: *„(...) Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym”.* W odpowiedzi na niniejszy zarzut spółka zastrzegła, że ww. postanowienie należy analizować w kontekście całej regulacji, z jakiej ono pochodzi, a mianowicie należy uwzględnić, że zwrot ceny nie należy się w przypadku, gdy kapitan samolotu, kierowca autokaru albo pilot imprezy nakaże oddalenie się z powodu choroby, stanu nietrzeźwości, niestosownego zachowania wobec innych pasażerów. Wobec powyższego spółka zastrzegła, że w jej opinii powyższa regulacja jest zgodna z art. 11 a ust. 1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych.

(pkt VI 3) Z kolei odnośnie zarzutu stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniem o treści:

„ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Z WINY BIURA PODRÓŻY

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta o odwołaniu imprezy a także, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy

zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą niższej jakości niż przewidywana. Nie dotyczy to jednak zmian obiektywnie uznanych za mało istotne.

Do zmian istotnych należą: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)”, w związku ze stosowaniem której postawiono zarzut naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy, przedsiębiorca zaznaczył, że w jego opinii jest on niezasadny. Cytowany fragment w ocenie spółki nie stoi w sprzeczności z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Wątpliwości, choć pozorne, może w jej ocenie budzić natomiast ograniczenie obowiązku powiadomienia klienta o zmianach, które obiektywnie ujmując winny być uznane za mało istotne, a więc takie, które nie wpływają w żaden sposób na przebieg imprezy, której cel, pomimo owych mało istotnych zmian oczywiście może zostać osiągnięty. Określenie zakresu pojęcia „obiektywnie mało istotnych zmian” zostało pozostawione orzecznictwu sądowemu, gdyż enumeratywne określenie takich zmian jest niemożliwe. Zdaniem strony z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych trudno wysnuć wniosek, iż bezwzględnie każda zmiana przebiegu imprezy winna skutkować konsekwencjami wymienionymi w art. 14 ust. 5 pkt 1 i 2 tej ustawy. Przyjęcie odmiennej wykładni powołanego przepisu byłoby sprzeczne z intencją ustawodawcy i mogło doprowadzić do mnożenia sporów w sytuacji konieczności dokonania mało istotnych zmian w trakcie przebiegu imprezy. Spółka wskazała, że dalsza część warunków uczestnictwa zawiera przykładowe zmiany, które z całą pewnością są zmianami istotnymi i ich wprowadzenie powinno podlegać ustawowym rygorom przewidzianym w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Spółka zastrzegła, że jest to jednak wyliczenie przykładowe o charakterze informacyjnym, które nie wyklucza przypisania cechy istotności także innym zmianom w imprezie. Cytowane postanowienie z jednej strony wskazuje na zmiany „obiektywnie mało istotne”, a z drugiej strony przykładowo wymienia, jakie zmiany są uznawane za „istotne”. Podział ten nie ma charakteru dychotomicznego, dlatego nie sposób twierdzić, że stoi on w sprzeczności z regulacjami ustawy o usługach turystycznych, zwłaszcza, że ustawa ta nie definiuje pojęcia istotnych zmian warunków umowy, a zgodnie ze stanowiskiem spółki przepis ten powinno się wyklądać jako odnoszący się do zmian programu imprezy. Spółka podniosła także, że przy interpretacji art. 14 ust. 2 i 5 ustawy o usługach turystycznych powinno się uwzględnić, że przepis ust. 2 wskazuje na *essentialia negotii*, nie posługując się dookreśleniem istotne.

W piśmie z dnia 8 maja 2009r. (dowód: karty nr 56 - 57) spółka oświadczyła, że w przypadku, gdy faktycznie zaszła konieczność zmiany miejsca zakwaterowania, konsumenci zostali pisemnie poinformowani o zmianie jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

(pkt V 1) Odnośnie zarzutu dotyczącego niedopełniania przez spółkę obowiązku informacyjnego w zakresie odnoszącym się do zawierania w umowach informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią, co jest wymagane na mocy art. 14 ust. 2 pkt. 7 b ustawy o usługach turystycznych, spółka wskazała, że jest on bezzasadny. Wyjaśniła ona, że wprowadziła zasadę korzystniejszą niż ta, która wynika z przepisów prawa. Spółka wymaga od konsumentów jedynie tego, aby zawiadomienie dotarło z odpowiednim wyprzedzeniem i to, że nie wprowadziła ona żadnych czasowych ograniczeń, jest zgodne z interesem obu stron.

(pkt V 2) W kwestii zarzutu dotyczącego niedopełnienia obowiązku informacyjnego w zakresie zawierania w umowach informacji na temat obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy spółka stwierdziła natomiast, że w warunkach uczestnictwa wskazano, że wady imprezy mogą być zgłaszane w czasie trwania imprezy, co oznacza, że może to nastąpić aż do czasu jej zakończenia.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorców dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niech praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 z późn. zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., strona 47

się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Sąd Najwyższy orzekł też, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”*.

Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest konieczne, aby działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do pewnego nieoznaczonego kręgu podmiotów. Działanie to jest zatem w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów i zagraża ono przynajmniej potencjalnie każdemu z członków zbiorowości konsumentów².

W rozważanym przypadku oceniane zachowania spółki oddziałują lub oddziaływały na zbiorowe interesy konsumentów w sposób opisany w pkt. I – V niniejszej decyzji, co powoduje, że rozważana przesłanka została w tej sprawie spełniona. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy o świadczenie usług turystycznych, jak i zagrażają interesom wszystkich ich potencjalnych kontrahentów. Rozważane działania godzą lub godziły więc w zbiorowe interesy konsumentów. Można je także uznać za zakazane prawem praktyki, gdyż charakteryzują się cechą powtarzalności.

Bezprawność

Kolejną przesłanką, która musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być

² „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – Komentarz”, pod red. Cezarego Banasińskiego i Eugeniusza Piontka, Lexis Nexis Polska Sp. z o.o., Warszawa 2009r., Wydanie 1, str. 398

takie zachowanie przedsiębiorcy, które jako sprzeczne z ustawą szczególną można zaklasyfikować, jako niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt. 1 – 3 ww. ustawy.

Dodać należy, że zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów np. wskutek zastosowania określonego postanowienia w umowach z konsumentami w przypadku zaistnienia określonych okoliczności i nie jest konieczne faktyczne wystąpienie negatywnego skutku w praktyce. Oznacza to, że wystarczy np. samo zawarcie we wzorcu niezgodnej z prawem regulacji, nawet jeśli w praktyce nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorca zachował się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji.

Ad I

W toku niniejszego postępowania postawiono spółce szereg zarzutów związanych ze stosowaniem klauzul tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru. W związku z powyższym w tym miejscu wyjaśnienia wymagają zasady uznawania tożsamości klauzul. Mianowicie Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem), bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 19 grudnia 2003r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 29 września 2005r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także SOKiK) wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 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, jakemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06).

Przyjęcie zasady formalnej jawności rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznajomością dokonanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa Urzędu i jest on powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu.

Niniejsze wyjaśnienia odnoszą się do wszystkich praktyk opisanych poniżej zarówno w pkt. I, III, IV oraz VI, w związku ze stosowaniem których postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

1.

W toku niniejszego postępowania postawiono spółce zarzut stosowania w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: „(...) *Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym)*”, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy wyroku SOKiK z dnia 22 czerwca 2005r. (sygn. akt Amc 90/04), dnia 7 października 2005r. do rejestru pod numerem 517 zostało wpisane następujące postanowienie: „*Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie trwania imprezy*”.

Klauzulę kwestionowaną w niniejszej sprawie uznano za tożsamą z ww. postanowieniem wpisanym do rejestru, gdyż na mocy obu postanowień stwierdzono, że to uczestnik imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za swe mienie. Zważyć przy tym trzeba, że w pewnym zakresie za mienie to odpowiada organizator, który nie może zwolnić się z niniejszego obowiązku. Bez znaczenia dla rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest fakt, że spółka dodała zalecenie, zgodnie z którym konsument powinien przechowywać rzeczy wartościowe w sejfie hotelowym. O ile zalecenie takie można byłoby uznać za słuszne, to nie przy okazji obarczenia uczestnika imprezy pełną odpowiedzialnością za mienie, z pominięciem organizatora. Oba porównywane postanowienia wywołują tożsame skutki, a ich cel jest jednakowy. W świetle przedstawionych okoliczności stwierdzić należało, że porównywane klauzule są tożsame, a co za tym idzie, zachowanie spółki można było uznać za bezprawne.

Mając na względzie fakt, że w niniejszej sprawie zostały spełnione wszystkie przesłanki, których ziszczenie się jest niezbędne do stwierdzenia, że dane zachowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec o naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Bez znaczenia przy tym jest fakt, że kwestionowana klauzula nie jest tożsama z innymi postanowieniami wpisanymi do rejestru, na które wskazywała spółka.

W ramach modyfikacji wzorca umowy przeprowadzonej w grudniu 2008r. spółka nie zmieniła postanowienia kwestionowanego w tym punkcie decyzji, co oznacza, że nie zaniechała stosowania wyżej opisanej praktyki. W tych okolicznościach, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić, że przedsiębiorca praktykę stosuje oraz należało nakazać mu zaniechania jej stosowania.

2.

W ramach niniejszego postępowania rozważano zarzut stosowania przez spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: „*REKLAMACJE*
Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich

przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ww. postanowienie porównano z następującą klauzulą wpisaną do rejestru pod numerem 1057, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05): *„Przyczyną reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie techniczne środków transportu (...))”*.

Pomimo nieznacznych różnic redakcyjnych cele obu porównywanych klauzul, jak i ich skutki są identyczne. Na mocy ich obu doszło do wyłączenia możliwości złożenia reklamacji w sytuacjach dotyczących nieprawidłowości wiążących się z awariami środków transportu, przy czym w przepisach normujących świadczenie usług turystycznych wyłączenie takie nie znajduje uzasadnienia. Wobec tego, że przedsiębiorca wyłącza w zbyt szerokim zakresie swą odpowiedzialność, możliwe było stwierdzenie, że oceniana praktyka narusza interesy konsumentów. W związku ze spełnieniem w niniejszym przypadku wszystkich przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić, że spółka dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazać zaniechanie jej stosowania.

W toku niniejszego postępowania spółka poinformowała, że z dniem 9 grudnia 2008r. wprowadziła do obrotu zmodyfikowane postanowienie określające zakres okoliczności, które mogą stanowić podstawy zgłoszenia reklamacyjnego. Zmodyfikowane postanowienie ma następującą treść:

„REKLAMACJE

Podstawą reklamacji nie mogą być okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”.

Niniejsze postanowienie w warstwie językowej różni się od klauzuli w pierwotnym brzmieniu jedynie słowami „jednak zdarzenia i” przy czym dodatkowe użycie określenia zdarzenia oprócz określenia okoliczności nie zmienia zakresu przedmiotowego regulacji badanej klauzuli.

Wprowadzona zmiana nie doprowadziła do zaniechania stosowania zarzuconej spółce praktyki, wobec czego, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stwierdzić należało, że spółka wciąż stosuje niniejszą praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

3.

W toku niniejszego postępowania postawiono spółce zarzut stosowania w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia tożsamego z klauzulą wpisaną do rejestru, na mocy którego bezprawnie wyłączono odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy w związku ze zmianą terminów wykonania świadczeń związanych z transportem. Postanowienie to pierwotnie miało treść:

„INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:

- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...))”.

Z dniem 9 grudnia 2008r. ww. klauzulę zastąpiono postanowieniem identycznym, jeśli chodzi o treść, a mianowicie postanowieniem o brzmieniu:

„INNE ZMIANY

W przypadku imprez samolotowych:

- biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)”.

Przedmiotową regulację stosowaną przez spółkę uznano za tożsamą z klauzulą wpisaną do rejestru pod numerem 1615 o treści: „*B.P. Sopot Travel Sp. z o.o. **nie odpowiada za opóźnienia powstałe w czasie podróży** lub konieczne zmiany w programie imprezy powstałych z przyczyn niezależnych od Organizatora (złe warunki atmosferyczne, złe warunki drogowe, postoje na przejściach granicznych, zmiany przepisów drogowych, etc.)*”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 18 marca 2009r. (sygn. akt XVII AmC 284/08), a następnie wpisana do rejestru dnia 27 maja 2009r. Datę wpisu ww. postanowienia do rejestru należało uznać za datę początkową stosowania przez spółkę będącą stroną niniejszego postępowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zakres regulacji kwestionowanego postanowienia zamyka się w zakresie unormowania ww. klauzuli wpisanej do rejestru. Na mocy obu porównywanych postanowień przedsiębiorcy będący organizatorami turystyki zwolnili się z odpowiedzialności za nieterminową realizację świadczeń związanych z transportem, przy czym nie ma znaczenia długość tego opóźnienia, a co za tym idzie także granica 12 godzin, którą zastosowała spółka. Wyłączenie odpowiedzialności w obu przypadkach nie zostało uzależnione od przyczyn nieterminowej realizacji świadczeń, gdyż ogólnie zastrzeżono, że organizatorzy nie odpowiadają za opóźnienia. Regulacja taka może wskazywać na to, że organizator nie odpowiada, gdy winę za nieterminowe spełnienie świadczenia ponosi podmiot inny, niż organizator. Faktycznie organizator powinien jednak odpowiadać także wówczas, gdy okoliczności powodujące nieterminową realizację umowy leżą po stronie osoby, podmiotu, który w imieniu organizatora wykonuje określone świadczenie wskazane w umowie. Istotne jest także to, że termin rozpoczęcia imprezy turystycznej musi zostać precyzyjnie określony w umowie, o czym stanowi art. 14 ust. 2 pkt. 4 lit. a ustawy o usługach turystycznych i odstępstwa od niego nie są dopuszczalne, chyba że dojdzie do zmiany umowy albo zaistnieją okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki, które wymieniono w ustawie o usługach turystycznych.

Ukształtowanie treści warunków uczestnictwa w sposób tożsamy z ww. klauzulą wpisaną do rejestru bez wątplenia godzi w zbiorowe interesy konsumentów, gdyż skutkuje ograniczeniem odpowiedzialności przedsiębiorcy za nienależyte wykonanie umowy i pośrednio umożliwia mu spełnienie świadczenia innego niż umówione.

Kwestionowana regulacja godzi w zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ w sposób szerszy, niż określa to ustawa o usługach turystycznych, normuje zakres wyłączeń odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy. Regulacja ta wykracza poza zakres art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, który w enumeratywny sposób określa okoliczności, które prowadzą do wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki. Poprzez przyjęcie konstrukcji zezwalającej na zwolnienie się z odpowiedzialności spółka dopuszcza możliwość wprowadzenia zmian w zakresie świadczeń, które mają być spełnione na rzecz konsumentów, co tym samym może przebiegać w trybie, który pomija wymogi wynikające z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Powyższe bez wątplenia świadczy o tym, że stosując ww. klauzulę wpisaną do rejestru spółka godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W tych okolicznościach stwierdzić należało naruszenie przez spółkę art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a wobec braku zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki, rozstrzygnięcie w tym zakresie należało oprzeć na art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4.

Kolejny z zarzutów rozpatrywanych w niniejszym postępowaniu dotyczy stosowania przez spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: „(...)O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. (...)”.

Ww. postanowienie, obowiązujące od 9 grudnia 2008r., zostało uznane za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru pod numerem 1003: „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny BUTiR Alf. Należą do nich: a) Istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z BUTiR Alf. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 28 listopada 2006r. (sygn. akt XVII AmC 142/05).

Zarówno w kwestionowanej regulacji, jak i w postanowieniu wpisanym do rejestru pod numerem 1003 przyjęto konstrukcję domniemania zgody konsumenta na zmianę warunków umowy, które z kolei jest przyjmowane w sytuacji, gdy do przedsiębiorcy nie dotrze w wyznaczonym terminie odpowiedź konsumenta dotycząca akceptacji lub nieprzyjęcia zmienionych warunków umowy. Brak wyraźnej zgody konsumenta może natomiast być powodowany tym, iż do konsumenta nie dotarła informacja o planowanych zmianach, a brak jego reakcji jest w takim przypadku niezamierzony.

Na gruncie ww. ustaleń należało orzec o tożsamości kwestionowanej regulacji z klauzulą abuzywną, a wobec spełnienia pozostałych przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o naruszeniu przepisu tego, jak i przepisu art. 24 ust. 1 niniejszej ustawy. Wobec tego, iż przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia oraz należało nakazać zaniechanie stosowania ww. praktyki.

Ad II

1.

Kolejny z zarzutów rozpatrywanych w ramach niniejszego postępowania dotyczy stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się przez spółkę w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” następującym postanowieniem: „CENA IMPREZY

(...) *Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie (...) za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...)*”, które uznano za niezgodne z art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Odnosząc się do ww. zarzutu spółka zaznaczyła, że jest oczywiste, iż organizator turystyki może ponieść względem klienta odpowiedzialność za szkodę wynikłą z opóźnionego powrotu, jeśli jest to następstwem okoliczności, za które organizator odpowiada. Rozważany fragment dotyczy jednak sytuacji innej, a mianowicie takiej, w której opóźnienie powrotu klienta wynika z niestawienia się konsumenta w określonym terminie na miejscu zbiórki lub odprawy. Oczywistym jest, że w takiej sytuacji organizator nie powinien ponosić odpowiedzialności.

Stosownie do przytoczonego postanowienia spółka wyłącza swą odpowiedzialność za negatywne konsekwencje, straty wynikłe dla konsumenta z powodu opóźnienia powrotu. W tych okolicznościach spółka nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku nieterminowej realizacji świadczenia bez względu na okoliczności, jakie to spowodowały. Regulacja ta została zastosowana, pomimo iż zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych poza wypadkami, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Stosownie do art. 11 b ust. 1 ww. ustawy zakresu odpowiedzialności określonego w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych nie można w drodze umowy, poza wyjątkami określonymi w ustawie, wyłączyć ani ograniczyć.

Z powyższego wynika, że przedsiębiorca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w każdym przypadku, jeśli nie jest to spowodowane jedną z ww. okoliczności, w tym także za nieterminowe spełnienie świadczenia składającego się na imprezę turystyczną, jakim jest transport uczestników.

Z ww. względów cytowaną regulację należało uznać za niezgodną z art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, a wobec spełnienia wszystkich przesłanek świadczących o tym, że dane zachowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, należało jednocześnie stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ramach zmiany wzorca umowy stosowanego od 5 maja 2008r. dokonanej w grudniu tego samego roku przedsiębiorca nie zmodyfikował kwestionowanego postanowienia, co uzasadnia wydanie w tej sprawie orzeczenia na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.

W toku niniejszego postępowania postawiono spółce zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z posługiwaniem się w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” następującym postanowieniem, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy: „**OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA PODRÓŻY PO WYJEŹDZIE**

(...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”.

Stosownie do zacytowanego postanowienia Przedsiębiorca przewidział, że w sytuacji, gdy nie wykonuje on określonego umową świadczenia, albo jakość spełnionego świadczenia odbiega *in minus* od jakości świadczenia umówionego, umowę należy uznać za wykonaną nienależycie z zastrzeżeniem, że gdy rozbieżności są nieistotne, nie można wówczas mówić o wadliwym wykonywaniu umowy.

Stosownie do 16 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator, który w czasie trwania imprezy nie wykonuje usług przewidzianych umową, które stanowią istotną część programu tej imprezy, obowiązany jest do spełnienia na rzecz uczestnika odpowiedniego świadczenia zastępczego. Zgodnie z art. 16 a ust. 4 ww. ustawy, gdy wykonanie świadczenia zastępczego nie jest możliwe, z zastrzeżeniem pewnych warunków, konsument może domagać się odszkodowania z tytułu niewykonania umowy. W ustawie o usługach turystycznych nie przewidziano, aby okoliczność wykonania świadczenia zastępczego całkowicie wyłączała możliwość dochodzenia odszkodowania. W żadnym też wypadku w ustawie nie przewidziano, że niewykonanie jakiegokolwiek ze świadczeń nie stanowi wady. W związku z regulacją art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych należy wręcz stwierdzić, że ustawodawca wprost przewidział odpowiedzialność przedsiębiorcy na wypadek, gdy ten realizuje usługi niezgodnie z umową, bez względu na to, czy dotyczy to elementu stanowiącego istotną część programu, czy też nie. Art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi bowiem, że organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych poza wypadkami, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Zgodnie natomiast z art. 11 b ust. 1 ww. ustawy nie istnieje możliwość wyłączenia lub ograniczenia względem konsumenta odpowiedzialności w zakresie wynikającym z niniejszej ustawy.

W tych okolicznościach stwierdzić należało, że spółka w sposób szerszy, niż wynika to z przepisów art. 11 a ust. 1 oraz 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, wyłączyła swą odpowiedzialność, co wskazuje na to, że jej zachowanie jest bezprawne. W związku z tym, że oceniana praktyka przedsiębiorcy jest bezprawna i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec o naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych.

Pomimo tego, iż przedsiębiorca modyfikował treść stosowanych przez niego od 5 maja 2008r. warunków uczestnictwa, to oceniane w tym punkcie decyzji postanowienie pozostało bez zmian. Wobec tego, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec, iż spółka stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazać zaniechanie jej stosowania.

3.

W ramach niniejszego postępowania administracyjnego postawiono spółce zarzut stosowania w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” następującego

postanowienia: „(...) *Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)*”, co uznano za niezgodne z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy oraz z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 11 b ust. 1 tej ustawy oraz za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych.

Art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych poza wypadkami, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Zgodnie z art. 11 b ust. 1 ww. ustawy nie istnieje natomiast możliwość wyłączenia lub ograniczenia względem konsumenta odpowiedzialności w zakresie wynikającym z tej ustawy.

Art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych określa natomiast elementy, jakie powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych, w tym m. in. terminy oferowanych usług, w tym godzinę planowanego powrotu. Jednocześnie z art. 14 ust. 5 tej ustawy wynika, iż organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta, natomiast klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

W niniejszym przypadku przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za nieterminową realizację świadczeń z zakresu transportu klientów na zakończenie imprezy turystycznej, gdy odchylenia od podanych terminów są mniejsze niż 12-godzinne. Wyłączenie takie nie znajduje uzasadnienia poza przypadkami enumeratywnie wliczonymi w przepisie art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Z kwestionowanego postanowienia nie wynika jednak, że odnosi się ono wyłącznie do przypadków wymienionych w ww. przepisie prawa. Stwierdzić zatem trzeba, że przedsiębiorca w sposób zbyt szeroki ogranicza spoczywającą na nim odpowiedzialność. Wyłącza on mianowicie swą odpowiedzialność także wówczas, gdy przesunięcie terminu powrotu nie wynika wyłącznie z okoliczności spowodowanych działaniem lub zaniechaniem klienta albo osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług, którego nie dało się przewidzieć, bądź uniknąć, czy też z działania siły wyższej. Zastosowane przez niego ograniczenie odpowiedzialności dotyczy także takich sytuacji, w których opóźnienie w przylocie wynika z działań (zaniechań) obciążających samego przedsiębiorcę, jak i osobę wykonującą usługi w jego imieniu. Na tej podstawie stwierdzić należało, że wyżej opisane działanie przedsiębiorcy narusza art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W związku z tym, że art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć, ani ograniczyć zakresu odpowiedzialności przedsiębiorcy przewidzianego w ustawie o usługach turystycznych (poza wyjątkami przewidzianymi w samej ustawie, które nie mają zastosowania w niniejszym przypadku), a w rozważanej sprawie do takiego ograniczenia doszło w zakresie wskazanym powyżej, działanie

przedsiębiorcy należało zaklasyfikować, jako niezgodne z także z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Zważyć trzeba, że postanowienia dotyczące terminów realizacji umówionych świadczeń, to postanowienia przedmiotowo istotne. Art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych nakłada na przedsiębiorcę obowiązek zawarcia w umowie o świadczenie usług turystycznych konkretnych danych dotyczących terminów spełnienia oferowanych usług, daty i godziny planowanego powrotu i nie upoważnia go do wyłączania swej odpowiedzialności za nienależyte spełnienie tego świadczenia niezależnie od okoliczności, w jakich do tego doszło. Zmiany w niniejszym zakresie można dokonać wyłącznie w trybie przewidzianym w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, co w niniejszym przypadku, jak wynika z kwestionowanego postanowienia, jest czynione odmiennie, tj. w drodze wyłączenia odpowiedzialności za nieterminową realizację, a nie w drodze zmiany dokonywanej za obustronną zgodą organizatora turystyki oraz jego klienta. Przedsiębiorca zastrzegł mianowicie w kwestionowanym postanowieniu, że terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji / dokumentach podróży są jedynie terminami przewidywanymi, w związku z czym nie odpowiada on za odstępstwa od tych terminów. W niniejszym przypadku nie zastrzeżono więc obowiązku poinformowania konsumentów o zmianach, a z jednoczesnego wyłączenia odpowiedzialności za mniejsze niż 12-godzinne odstępstwa w czasie realizacji transportu wnosić można, że przedsiębiorca ma prawo do zrealizowania świadczenia dotyczącego przelotu w innym terminie, niż uzgodniony. Stąd należało stwierdzić, że swym działaniem przedsiębiorca narusza również art. 14 ust. 2 w zw. z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

W tych okolicznościach stwierdzić należało, że spółka dopuściła się naruszenia ww. przepisów ustawy o usługach turystycznych, a poprzez to art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z ustaleń poczynionych w toku niniejszego postępowania wynika, że spółka ani nie wyeliminowała, ani nie zmieniła ww. postanowienia, a co za tym idzie, zaszła konieczność wydania decyzji na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stąd orzeczono, jak w punkcie II 3 niniejszej decyzji.

Ad III

Punkt III niniejszej decyzji dotyczy zarzutu stosowania przez spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu we wzorze zatytułowanym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: „(...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”.

Na mocy wyroku SOKiK z dnia 29 listopada 2007r. (sygn. akt XVII AmC 204/07) stosowane przez Nową Itakę Sp. z o.o. postanowienie o treści: „Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, a najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu” zostało uznane za niedozwolone, a następnie dnia 24 stycznia 2008r. zostało wpisane do rejestru pod numerem 1300.

Oba porównywane postanowienia są niemal identyczne językowo (różnią się tylko jednym słowem „a”), natomiast ich treść jest taka sama, podobnie jak i skutki, które wywołują. Stąd też nie ulega wątpliwości, że porównywane klauzule są ze sobą tożsame.

Stosując przedmiotową praktykę spółka godziła w zbiorowe interesy konsumentów. Niekorzystny skutek jej stosowania polegał na tym, że został wydłużony termin, w jakim spółka może dokonać zmiany ceny imprezy i przekazać o tym informację w stosunku do terminu przewidzianego w art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, iż: „*W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona*”. Tym samym został skrócony przewidziany ustawą „okres ochronny”.

Z uwagi na tożsamość obu klauzul oraz ze względu na spełnienie pozostałych ww. przesłanek stwierdzić należało, że spółka dopuściła się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania spółka poinformowała, że zmodyfikowała rozważane postanowienie, nadając mu z dniem 9 grudnia 2008r. następujące brzmienie: *WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, ITP.*

„(...) Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiana regulacji prawnych powoduje zwiększenie kosztów ponoszonych przez biuro, bądź też zwiększenie takie spowodowane jest wzrostem cen towarów lub usług składających się na ostateczną cenę imprezy. Wzrost ceny musi odpowiadać wzrostowi kosztów i cen, o których mowa”.

Z analizy powyższego postanowienia wynika, że nie obejmuje ono swym zakresem regulacji dotyczącej terminu, w których zmiany mogą być wprowadzane. W świetle tych okoliczności stwierdzić należało, że działanie przedsiębiorcy przestało nosić cechę bezprawności, co zdecydowało o konieczności stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w niniejszym punkcie decyzji z dniem 9 grudnia 2008r.

Ad IV

W ramach niniejszego postępowania rozważano zarzut stosowania przez spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu we wzorze zatytułowanym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego, którego treść jest następująca: „*(...) Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym*”, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W rejestrze postanowień wzorców umowy pod numerami 213, 686, 1086 i 1154 zostały wpisane następujące postanowienia:

- „*BUTiR ALF nie dokonuje zwrotu wartości środków niewykorzystanych z przyczyn leżących po stronie Uczestnika*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 19 października 2004r. (sygn. akt XVII AmC 76/03),
- „*Nie wykorzystywanie któregośkolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 10 listopada 2004r. (sygn. akt XVII AmC 80/03),
- „*Niewykorzystanie któregośkolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 29 stycznia 2007r. (sygn. akt XVII AmC 160/05),
- „*Organizator nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 28 lutego 2007r. (sygn. akt XVII AmC 56/06).

W wyroku z 29 stycznia 2007r. (sygn. akt AmC XVII 160/05) SOKiK zwrócił uwagę, że cena imprezy turystycznej jest wynikiem zsumowania opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. Postanowienie, które nie różnicuje przyczyn niewykorzystania świadczenia objętego umową, rażąco narusza interesy konsumentów, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził wpłaconą przez klienta kwotę albo odzyskał jakąś część kosztów jakie planowano ponieść na realizację danego świadczenia.

W związku z tym, że wszystkie ww. postanowienia oparto na jednakowej konstrukcji, zgodnie z którą zwrot równowartości niewykorzystanych świadczeń konsumentowi nie przysługuje, wskazane powyżej postanowienia należało uznać za tożsame, a co za tym idzie, działanie przedsiębiorcy należało uznać za bezprawne.

Z uwagi na to, że działanie przedsiębiorcy jest bezprawne i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, stwierdzono naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ze względu na fakt, że modyfikacja warunków uczestnictwa doprowadziła do wyeliminowania ww. postanowienia z obrotu z dniem 9 grudnia 2008r., na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w tym punkcie decyzji.

Ad V

W toku niniejszego postępowania ustalono, że treść umów zawieranych przez spółkę nie odpowiada wszystkim wymogom wynikającym z przepisu art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Przepis ten wymienia obowiązkowe elementy umowy o świadczenie usług turystycznych, których zawarcie w takiej umowie gwarantuje precyzyjne określenie jej stron oraz wynikających z niej świadczeń w niezbędnym zakresie. Przepis ten określa treść minimalną umów, co służy ochronie praw i interesów konsumentów, którzy za jego sprawą są uprawnieni do uzyskania określonych informacji i ich potwierdzenia na piśmie.

Niedopełnianie przez przedsiębiorcę obowiązku informacyjnego stanowi niezgodną z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, gdy jest to bezprawne i godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Jak wykazano we wcześniejszej części niniejszej decyzji oceniane działania spółki godzą w zbiorowe interesy konsumentów, a więc aby było możliwe orzeczenie o naruszeniu przez nią art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest wykazanie, iż jej działania są bezprawne.

1.

W toku niniejszego postępowania postawiono spółce zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku niepodawania informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią, co uznano za niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, a w konsekwencji tego za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak wynika ze zgromadzonych w niniejszym postępowaniu umów faktycznie zawartych z konsumentami, na które składają się warunki uczestnictwa oraz dokument podróży, w umowach tych brak jest informacji na temat konkretnego terminu, w jakim organizator powinien zostać zawiadomiony o przeniesieniu przez klienta jego uprawnień na inną osobę oraz o przejęciu przez nią obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług turystycznych. Brak informacji na ten temat powoduje, iż konsument nie wie, w jakim terminie jest możliwa zmiana osoby uczestnika. Może to doprowadzić do tego, że konsument spóźni się z dokonaniem zmiany i przekazaniem informacji, ponieważ będzie przekonany, że zmiana jest wciąż możliwa, podczas gdy organizator nie będzie już w stanie np. zmienić rezerwacji lotniczej. Tak więc brak konkretnego terminu, oznaczonego w dowolny sposób, powoduje, że interesy konsumentów zostają naruszone, co w połączeniu ze spełnieniem przesłanki bezprawności zachowania spółki prowadzi do konieczności stwierdzenia stosowania przez nią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W tych okolicznościach sprawy, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec, że spółka dopuściła się stosowania praktyki niezgodnej z art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, a wskutek tego art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz należało nakazać spółce zaniechanie stosowania tej praktyki.

2.

Kolejnym zarzutem rozpatrywanym w niniejszej sprawie jest zarzut dotyczący stosowania niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niedopełnianiu obowiązku polegającego na podawaniu rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o obowiązku klienta dotyczącym poinformowania uprawnionego podmiotu o stwierdzeniu w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonywania umowy, co zostało uznane za niezgodne z art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, a poprzez to z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż *„Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązki klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1”*, natomiast zgodnie z ust. 1 ww. przepisu *„Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi”*.

W niniejszej sprawie ustalono, iż przedsiębiorca nie określa w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych trybu, w jakim konsument powinien poinformować osobę uprawnioną do odbioru zgłoszenia o nieprawidłowościach w wykonaniu umowy. W związku z tym konsumenci nie wiedzą, w jakim trybie powinni zaistniałe nieprawidłowości zgłaszać oraz kto ma być ich adresatem. Podkreślić trzeba, że tryb zgłaszania nieprawidłowości znajdujący swe umocowanie w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych jest trybem odrębnym od reklamacyjnego. W świetle

przedstawionych okoliczności należało orzec o naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wyniku niedopełnienia obowiązku sformułowanego w art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

W tych okolicznościach sprawy, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec o stosowaniu przez spółkę ww. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazać zaniechanie jej stosowania. stąd orzeczono, jak w punkcie V 2 sentencji niniejszej decyzji.

Ad VI

1.

W związku z posługiwaniem się przez spółkę postanowieniem o treści „*WARUNKI ZAPŁATY, ZMIANA CENY, ITP.*

„(...) Cena imprezy jest ustalona na podstawie obowiązujących taryf, cen, opłat i kursów walut. 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, lądowania) lub kursu waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy.

Wzrost cen może nastąpić w przypadku, gdy zmiany w prawie o usługach turystycznych, bądź w systemie administrowania prawa spowoduje zwiększenie kosztów imprezy turystycznej, na którą zostało złożone zamówienie – ze względu na spowodowany taką nowelizacją wzrost wymiaru opłat administracyjnych, podatków lub innych opłat. (...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu” postawiono jej zarzut naruszenia art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, a skutek tego art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych ma następującą treść:

„Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

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

Na mocy postanowienia stosowanego przez Spółkę zastrzeżono, że zmiana ceny imprezy jest dopuszczalna w sytuacji, gdy nastąpi zmiana kosztów transportu, co odpowiada okoliczności wymienionej w art. 17 ust. 1 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych, gdy nastąpi zmiana wysokości podatków i opłat, co odpowiada przepisowi art. 17 ust. 1 pkt 2 niniejszej ustawy oraz, gdy zmieni się kurs waluty stanowiącej podstawę obliczenia ceny imprezy, co odpowiada okoliczności wymienionej w art. 17 ust. 1 pkt. 3 ww. ustawy. Rozszerzenia ww. katalogu ustawowego nie powoduje także zastosowanie przez spółkę postanowienia, zgodnie z którym wzrost ceny może nastąpić, gdy dojdzie do takich zmian w prawie, które doprowadzą do wzrostu wymiaru podatków oraz różnego rodzaju opłat wiążących się ze świadczonymi usługami turystycznymi. Uzależnianie zmiany wysokości ceny od ww. parametrów jest bowiem dopuszczalne na mocy art. 17 ust. 1 pkt. 2 ustawy o usługach turystycznych.

W związku z tym w niniejszym zakresie działanie spółki nie nosi znamion bezprawności, co sprawia, że nie można uznać zarzutu naruszenia art. 24 ust. i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z tym, że w rozważanym zakresie nie doszło do spełnienia

przesłanki bezprawności działania spółki, należało podjąć decyzję o umorzeniu postępowania w niniejszym zakresie.

Na mocy art. 105 § 1 K.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny staje się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o jego umorzeniu. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może powstać w czasie jego trwania. Stanowisko takie zostało poparte w wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gliwicach z dnia 4 lutego 2009r. (sygn. akt II SA/Gl 1038/08), który orzekł, że *„Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracji”* (LEX nr 489456). W niniejszej sprawie okoliczność, że nie doszło do spełnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 w zakresie dotyczącym praktyki rozważanej w pkt. VI 1 niniejszej decyzji, została wykazana w toku przedmiotowego postępowania administracyjnego. Działanie przedsiębiorcy nie mogło bowiem być zaklasyfikowane jako bezprawne, gdyż mieściło się w granicach przewidzianych ustawą o usługach turystycznych. To z kolei spowodowało konieczność umorzenia postępowania w części objętej tym punktem decyzji.

2.

W toku niniejszego postępowania zakwestionowano również fakt stosowania przez spółkę w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowienia *„CENA IMPREZY (...) Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie z tytułu zbyt późnego stawienia się na miejsce rozpoczęcia imprezy (...)”*, w związku ze stosowaniem którego postawiono spółce zarzut naruszenia art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, a poprzez to art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych poza wypadkami, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Zgodnie natomiast z art. 11 b ust. 1 ww. ustawy nie istnieje możliwość wyłączenia lub ograniczenia względem konsumenta odpowiedzialności w zakresie wynikającym z niniejszej ustawy.

W związku z tym, że uczestnik jest zobowiązany sam dotrzeć na miejsce rozpoczęcia imprezy, także i on sam odpowiada za ewentualne skutki spóźnienia się na wyznaczone miejsce. W tych okolicznościach stwierdzić należy, że wyłączenie odpowiedzialności organizatora za ewentualne koszty wynikłe ze zbyt późnego stawienia się na miejscu rozpoczęcia imprezy, jako wynik określonego zachowania konsumenta, należy uznać za zgodne z art. 11 a ust. 1 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych. W tych okolicznościach, z uwagi na brak bezprawności zachowania spółki, nie można stwierdzić w tym przypadku naruszenia przez nią art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych, a zatem stosownie do art. 105 § 1 K.p.a. w tym przypadku należy wydać decyzję o umorzeniu postępowania w zakresie wskazanym w pkt. VI 2.

3.

W ramach niniejszego postępowania administracyjnego, w związku z posługiwaniem się przez spółkę w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowieniem o treści:

„ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Z WINY BIURA PODRÓŻY

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta o odwołaniu imprezy a także, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą niższej jakości niż przewidywana. Nie dotyczy to jednak zmian obiektywnie uznanych za mało istotne.

Do zmian istotnych należą: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)”, postawiono jej zarzut naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 14 ust. 2 tej ustawy, co uznano za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania spółka poinformowała o zmodyfikowaniu ww. postanowienia i zastąpieniu go następującą klauzulą umowną:

„ZMIANY I REZYGNACJA Z IMPREZY PRZED WYJAZDEM

A. Z POWODU OKOLICZNOŚCI LEŻĄCYCH PO STRONIE BIURA PODRÓŻY

Biuro podróży obowiązane jest niezwłocznie powiadomić klienta, jeśli przed wyjazdem okaże się, że biuro nie jest w stanie przeprowadzić imprezy zgodnie z umową, np. nie będzie w stanie świadczyć zakupionych przez klienta usług albo też usługi te będą w sposób oczywisty i istotny, niższej jakości niż przewidywana.

Do zmian istotnych należą w szczególności: pobyt skrócony o co najmniej 24 godziny, zmiana miejsca pobytu, zmiana rozkładu lotu z przesunięciem godzin wylotu o więcej niż 12 godzin. O wszystkich istotnych zmianach i wynikających z ich wprowadzenia uprawnieniach biuro podróży ma obowiązek powiadomić klienta niezwłocznie po otrzymaniu informacji na ten temat. (...)”.

Regulacja obu wyżej przytoczonych postanowień jest bardzo zbieżna, a nieznaczne różnice nie mają znaczenia w rozważanym kontekście.

Art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych zawiera katalog elementów, które powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych. Stosownie natomiast do 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:*

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

Na mocy zakwestionowanego postanowienia przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania konsumenta o konieczności wprowadzenia do zawartej umowy zmian w zakresie istotnych warunków takiej umowy. W tym miejscu należy stwierdzić, że jest to regulacja stanowiąca odzwierciedlenie przepisu art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziła okoliczność, że w ww. postanowieniu

przedsiębiorca wskazuje, jako okoliczności istotne, skrócenie pobytu o co najmniej 24 godziny oraz przesunięcie godzin wylotu o więcej niż 12 godzin, podczas gdy jakakolwiek zmiana czasu trwania imprezy oraz godziny wylotu, jest zmianą istotnego warunku umowy. Z uwagi jednak na przyjętą przez spółkę redakcją kwestionowanej regulacji, nie można stwierdzić, iż inne okoliczności niż wymienione, nie stanowią zmian istotnych. W tych okolicznościach stwierdzić należało, że działanie spółki nie nosi znamion działania bezprawnego, niezgodnego z przytoczonymi przepisami ustawy o usługach turystycznych. Skoro działanie spółki nie jest bezprawne, nie istnieje możliwość stwierdzenia naruszenia przez nią w niniejszym zakresie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny staje się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje na podstawie art. 105 § 1 K.p.a. decyzję o jego umorzeniu. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może powstać w czasie jego trwania (por. wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gliwicach z dnia 04. 02. 2009r., sygn. akt II SA/Gl 1038/08, LEX nr 489456). W niniejszej sprawie okoliczność, że nie doszło do spełnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 w zakresie dotyczącym praktyki rozważanej w pkt. VI 3 niniejszej decyzji, została wykazana w toku przedmiotowego postępowania administracyjnego, co z kolei uzasadnia umorzenie postępowania w niniejszym zakresie. Wobec powyższego należało orzec, jak w pkt. VI 3 sentencji niniejszej decyzji.

Ad VII

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej³. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować bezprawnych postanowień, ani w żaden inny sposób godzić w interesy konsumentów. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez spółkę praktyk, konieczne stało się wymierzenie mu pięciu kar pieniężnych.

³ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., strona 1027

1.

Pierwsza z kar wymierzonych w niniejszej decyzji wiąże się ze stosowaniem niezgodnych z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk opisanych w pkt. I tej decyzji. Są to praktyki polegające na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Na mocy pierwszego z nich wyłączono odpowiedzialność organizatora turystyki za rzeczy uczestników imprez w ten sposób, że odpowiedzialność tę przerzucono na konsumentów.

Na mocy drugiej z kwestionowanych klauzul wyłączono w pewnym zakresie możliwość składania reklamacji, co może powodować utrudnienia przy dochodzeniu przez konsumentów roszczeń odszkodowawczych.

Na mocy trzeciej z klauzul wyłączono odpowiedzialność organizatora za nieprawidłową realizację świadczeń objętych umową o świadczenie usług turystycznych.

Czwarta klauzula ustanawia natomiast domniemanie zgody konsumenta na wprowadzenie zmian do zawartej przez niego umowy.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010r. Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czternaście milionów trzydzieści cztery tysiące osiemset dwadzieścia trzy złote czterdzieści pięć groszy, dowód: karta nr 106), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 91 403 482,34 zł (słownie: dziewięćdziesięciu milionów czterystu trzech tysięcy czterystu osiemdziesięciu dwóch złotych trzydziestu czterech groszy).

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,08 % przychodu, czyli na poziomie 731 227,85 zł.

Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania czterech praktyk polegających na posługiwaniu się klauzulami tożsamymi z postanowieniami wpisanymi do rejestru, przy czym ich wagę należało określić jako stosunkowo dużą z uwagi na to, że na ich mocy ograniczono odpowiedzialność spółki, wprowadzono utrudnienia w dochodzeniu przez konsumentów roszczeń oraz przyjęto domniemanie zgody konsumenta na zmianę treści umowy.

Choć spółka zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Nie zmienia tego fakt, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi.

Wszystkie rozważane w pkt. I praktyki, to praktyki długotrwałe, gdyż są one stosowane do dziś od 5 maja 2008r. w przypadku czynów opisanych w pkt. I 1 – 2, od 9 grudnia 2008r. w przypadku czynu wymienionego w pkt. I 4 niniejszej decyzji oraz od 27 maja 2009r., w przypadku czynu opisanego w pkt. I 3. Przy ustalaniu kwoty bazowej uwzględniono także fakt, że ww. praktyki były stosowane nieumyślnie.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności łagodzące, lecz wystąpiły okoliczności obciążające. Pierwszą z nich jest znaczny, tj. ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia. Drugą z nich jest natomiast recydywa, gdyż przeciwko spółce było już prowadzone postępowanie pod zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu klauzul tożsamych ze wpisanymi do rejestru. Skutkiem ww. działań Prezesa Urzędu było wydanie dnia 11 września 2006r. Decyzji Nr RKT- 64 / 2006, w której

stwierdzono m.in. stosowanie dwóch praktyk polegających na stosowaniu klauzul tożsamyh ze wpisanymi do rejestru. W tych okolicznościach wymiar kwoty bazowej ogółem zwiększono o 45%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. I sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 1 060 280 zł (słownie: jednego miliona sześćdziesięciu tysięcy dwustu osiemdziesięciu złotych), co stanowi niemal 0,12 % przychodu.

2.

Druga z kar jest wymierzana w związku z trzema praktykami opisanymi w pkt. II niniejszej decyzji, a więc z praktykami polegającymi na stosowaniu w warunkach uczestnictwa postanowień niezgodnych z przepisami ustawy o usługach turystycznych. Na mocy wszystkich z kwestionowanych postanowień przedsiębiorca ograniczył swą odpowiedzialność względem konsumentów z tytułu nienależytego wykonania umowy, bądź to w zakresie terminów jej realizacji, bądź to w zakresie spełnienia określonych świadczeń o określonej jakości, przy czym na mocy praktyk opisanych w pkt. II 1 oraz II 3 wyłączył on odpowiedzialność za nieterminową realizację świadczeń związanych z transportem. Stąd też wymierzając niniejszą karę, praktyki, co do których rozstrzygnięcie zawarto w pkt. II 1 oraz II 3 niniejszej decyzji, zostały potraktowane łącznie, jak jedna praktyka.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010r. Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czternaście milionów trzydzieści cztery tysiące osiemset dwadzieścia trzy złote czterdzieści pięć groszy, dowód: karta nr 106), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 91 403 482,34 zł (słownie: dziewięćdziesięciu milionów czterystu trzech tysięcy czterystu osiemdziesięciu dwóch złotych trzydziestu czterech groszy).

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,06 % przychodu, czyli na poziomie 548 420,80 zł.

Wszystkie praktyki wymienione w pkt. II tej decyzji ujawniają się na etapie zawierania umowy. Ze względu na przedmiot kwestionowanych regulacji należało stwierdzić, że ich waga jest stosunkowo duża. Poza tym wszystkie praktyki wskazane w pkt. II niniejszej decyzji należało ocenić, jako długotrwałe, gdyż są stosowane od 5 maja 2008r., czyli przez okres ponad dwóch i pół roku.

Miarkując karę wzięto ponadto pod uwagę charakter umów, z jakimi wiążą się sporne praktyki, a w szczególności to, że ich zawarcie łączy się ze znacznymi obciążeniami finansowymi konsumentów. Uwzględniono także okoliczność działania przez spółkę na rynku, na którym działa wielu przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne. Wzięto pod uwagę także to, że do rozważanych naruszeń doszło nieumyślnie. Ustalając wymiar kary rozważano okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, zarówno aktualnie obowiązującej, jak i tej z 2000r. W tym względzie stwierdzono jednak, że spółka w przeszłości nie dopuściła się stosowania praktyk takiego rodzaju, jak praktyki wskazane w pkt. II niniejszej decyzji.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności łagodzące, natomiast wystąpiła okoliczność obciążająca. Okolicznością obciążającą jest mianowicie znaczny, tj. ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia, której wystąpienie spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 20%. W tych okolicznościach wymiar kwoty bazowej zwiększono o 20%.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. II sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 658 105 zł (słownie: sześciuset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych), co stanowi 0,07 % przychodu.

3.

Trzecia kara wymierzana w niniejszej decyzji wiąże się ze stosowaniem praktyki niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów opisanej w pkt. III tej decyzji. Jest to mianowicie jedna praktyka polegająca na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, na mocy którego wskazano zbyt krótki termin na przekazanie konsumentowi informacji o zmianie ceny imprezy turystycznej.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010r. Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czternaście milionów trzydzieści cztery tysiące osiemset dwadzieścia trzy złote czterdzieści pięć groszy, dowód: karta nr 106), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 91 403 482,34 zł (słownie: dziewięćdziesięciu milionów czterystu trzech tysięcy czterystu osiemdziesięciu dwóch złotych trzydziestu czterech groszy).

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,02 % przychodu, czyli na poziomie 0,02 zł.

Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na posługiwaniu się klauzulą tożsamą z postanowieniem wpisanym do rejestru, przy czym jej wagę należało określić jako stosunkowo dużą, ze względu na to, że na jej mocy niewłaściwie uregulowano termin zgłaszania zmian w wysokości ceny imprezy. Zważyć trzeba, że wyrok z dnia 29 listopada 2007r. (sygn. akt XVII AmC 204/07), na mocy którego wpisano do rejestru pod numerem 1300 klauzulę, z którą tożsama okazała się klauzula kwestionowana w niniejszej sprawie w pkt. III, zapadł w sprawie z powództwa przeciwko

Nowej Itace Sp. z o.o., w związku z czym należało stwierdzić, że niniejsza praktyka była stosowana umyślnie.

Przy miarkowaniu kary uwzględniono również fakt, że choć spółka zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Jednocześnie zauważono także, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi, co umożliwia konsumentom dokonywanie swobodnego wyboru kontrahenta.

Praktyka oceniana w pkt. III, to praktyka krótkotrwała, gdyż była ona stosowana od 5 maja 2008r. do 8 grudnia 2008r., a zatem przez okres siedmiu miesięcy.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej wystąpiły okoliczności obu rodzajów.

Okolicznością łagodzącą jest mianowicie fakt niezwłocznego zaprzestania stosowania przez spółkę praktyki wymienionej w pkt. III, co spowodowało obniżenie kwoty bazowej o 30%. Spółka zaniechała bowiem stosowania praktyki wymienionej w pkt. III niniejszej decyzji jeszcze przed wszczęciem tego postępowania administracyjnego.

W niniejszej sprawie wystąpiły także okoliczności obciążające. Pierwszą z nich jest znaczny, tj. ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia. Drugą z nich jest recydywa, gdyż przeciwko spółce było już prowadzone postępowanie pod zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu klauzul tożsamyh ze wpisanymi do rejestru, a skutkiem ww. działań Prezesa Urzędu było wydanie dnia 11 września 2006r. Decyzji Nr RKT- 64 / 2006, w której stwierdzono m.in. stosowanie dwóch praktyk polegających na stosowaniu klauzul tożsamyh ze wpisanymi do rejestru. Jak wskazano powyżej, klauzula, z którą jest tożsame postanowienie oceniane w pkt. III niniejszej decyzji, została wpisana do rejestru w związku z wyrokiem zapadłym w sprawie strony niniejszego postępowania. W tych okolicznościach wymiar kwoty bazowej zwiększono o 145%.

Wystąpienie ww. okoliczności doprowadziło do tego, że kwota bazowa łącznie została podwyższona o 115% w stosunku do pierwotnego poziomu.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. III sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 293 035 zł (słownie: dwustu dziewięćdziesięciu trzech tysięcy trzydziestu pięciu złotych), co stanowi 0,04 % przychodu.

4.

Czwarta kara wymierzana w niniejszej decyzji wiąże się ze stosowaniem praktyki niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów opisaney w pkt. IV tej decyzji. Jest to mianowicie jedna praktyka polegająca na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, na mocy którego zastrzeżono, że równowartość niewykorzystanych punktów programu nie będzie konsumentom zwracana.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010r. Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czternaście milionów trzydzieści cztery tysiące osiemset dwadzieścia trzy złote czterdzieści pięć groszy, dowód: karta nr 106), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 91 403 482,34 zł (słownie: dziewięćdziesięciu milionów czterystu trzech tysięcy czterystu osiemdziesięciu dwóch złotych trzydziestu czterech groszy).

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,02 % przychodu, czyli na poziomie 182 806,96 zł.

Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania jednej praktyki polegającej na posługiwaniu się klauzulą tożsamą z postanowieniem wpisanym do rejestru, przy czym jej wagę należało określić jako stosunkowo dużą, ze względu na to, że na jej mocy niewłaściwie uregulowano zasady rozliczeń na wypadek niepełnego wykonania świadczeń przez spółkę. W niniejszym przypadku nie wykazano umyślności działania spółki. Przy miarkowaniu kary uwzględniono również fakt, że choć spółka zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Jednocześnie zauważono także, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi, dzięki czemu konsumenci mogą swobodnie wybierać swego kontrahenta.

Praktyka oceniana w pkt. IV, to praktyka krótkotrwała, gdyż była ona stosowana od 5 maja 2008r. do 8 grudnia 2008r., a zatem przez okres siedmiu miesięcy.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej wystąpiły okoliczności obu rodzajów.

Okolicznością łagodzącą jest mianowicie fakt niezwłocznego zaprzestania stosowania przez spółkę praktyki wymienionej w pkt. IV, do którego doszło jeszcze przed wszczęciem niniejszego postępowania administracyjnego, co spowodowało obniżenie kwoty bazowej o 30%.

W niniejszej sprawie wystąpiły także okoliczności obciążające. Pierwszą z nich jest znaczny, bo ogólnopolski, zasięg terytorialny naruszenia. Drugą z nich jest recydywa, gdyż przeciwko spółce było już prowadzone postępowanie pod zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu klauzul tożsamych ze wpisanymi do rejestru, a skutkiem ww. działań Prezesa Urzędu było wydanie dnia 11 września 2006r. Decyzji Nr RKT- 64 / 2006, w której stwierdzono m.in. stosowanie dwóch praktyk polegających na stosowaniu klauzul tożsamych ze wpisanymi do rejestru. W tych okolicznościach wymiar kwoty bazowej zwiększono o 45 %.

Wystąpienie ww. okoliczności doprowadziło do tego, że kwota bazowa łącznie została podwyższona o 15 % w stosunku do pierwotnego poziomu.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. IV sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 210 228 (słownie: dwustu dziesięciu tysięcy dwustu dwudziestu ośmiu złotych), co stanowi ok. 0,02 % przychodu.

5.

Ostatnia z kar jest wymierzana w związku ze stosowaniem przez spółkę dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych przejawiającym się w nieprawidłowym formułowaniu treści zawieranych z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych w części dotyczącej informacji na temat terminu zgłoszenia organizatorowi zmiany osoby uczestnika oraz w części dotyczącej zasad zgłaszania w trakcie trwania imprezy informacji na temat występujących nieprawidłowości.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010r. Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł 914 034 823,45 zł (słownie: dziewięćset czternaście milionów trzydzieści cztery tysiące osiemset dwadzieścia trzy złote czterdzieści pięć groszy, dowód: karta nr 106), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 91 403 482,34 zł (słownie: dziewięćdziesięciu milionów czterystu trzech tysięcy czterystu osiemdziesięciu dwóch złotych trzydziestu czterech groszy).

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,06 % przychodu, czyli na poziomie 548 420,80 zł.

Obie praktyki wymienione w pkt. V tej decyzji ujawniają się na etapie zawierania umowy. Ze względu na przedmiot kwestionowanych regulacji należało stwierdzić, że ich waga jest stosunkowo duża. Poza tym wszystkie praktyki wskazane w pkt. V niniejszej decyzji należało ocenić, jako długotrwałe, gdyż są stosowane od 5 maja 2008r., czyli przez okres ponad dwóch lat.

Miarkując karę wzięto ponadto pod uwagę charakter umów, z jakimi wiążą się sporne praktyki, a w szczególności to, że ich zawarcie łączy się ze znacznymi obciążeniami finansowymi konsumentów. Uwzględniono także okoliczność działania przez spółkę na rynku, na którym działa wielu przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne, a także fakt, że naruszeń wskazanych w pkt. V spółka dopuściła się nieumyślnie. Ustalając wymiar kary rozważano okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zarówno aktualnie obowiązującej, jak i tej z 2000r. W tym względzie stwierdzono jednak, że spółka w przeszłości nie dopuściła się stosowania praktyk takiego rodzaju, jak praktyki wskazane w pkt. V niniejszej decyzji.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W sprawie tej nie wystąpiły okoliczności łagodzące, natomiast wystąpiła jedna okoliczność obciążająca. Jest nią mianowicie znaczny, bo ogólnopolski, zasięg terytorialny naruszenia. W tych okolicznościach wymiar kwoty bazowej zwiększono o 20 %.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. V sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie 658 105 zł (słownie: sześciuset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych), co stanowi 0,07 % przychodu.

Ad VIII.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I - V sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Nową Itakę Sp. z o.o. kosztami postępowania w wysokości 71 zł (słownie: siedemdziesięciu jeden złotych).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VIII niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn