

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 22.04.2004r.

RKT-61-04/04/AW

DECYZJA Nr RKT- 23/2004

- I. Na podstawie art. 23 c w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- uznaje się** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Moniki L. prowadzącej działalność gospodarczą jako: Biuro Podróży GLOBTRANS Monika L. z siedzibą w Rybniku, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych *Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS*, stanowiących integralną część *Umowy - zgłoszenia* udziału w imprezach turystycznych oferowanych w katalogu „Wakacje 2003”, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578 z późn. zm.), w ten sposób że:
1. Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 3 o brzmieniu:
„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie B.P. Globtrans nie później jednak niż 3 dni od daty otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny.”
Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 4 o brzmieniu:
Wzrost cen do 10%, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt II.2 nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy.”
narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych,
 2. Rozdział III Realizacja imprezy ust. 6 o brzmieniu:
„Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunków atmosferycznych, decyzji państwowych, działania innych okoliczności, siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika.”
narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych,
 3. w w/w *Warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS*, stanowiących integralną część *Umowy - zgłoszenia* udziału w imprezach turystycznych oferowanych w katalogu „Wakacje 2003” nie został określony termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o których mowa w art. 16 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, co narusza art. 14 ust.

2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych,

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 23 d w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- stwierdza się** że praktyka Moniki L. prowadzącej działalność gospodarczą jako: Biuro Podróży GLOBTRANS Monika L. z siedzibą w Rybniku, polegająca na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych *Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS*, stanowiącym integralną część *Umowy - zgłoszenia* udziału w imprezach turystycznych oferowanych w katalogu „Wakacje 2003”, postanowienia zawartego w rozdziale II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 2 o brzmieniu:
- „Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany cen imprezy w przypadku wzrostu cen np.: transportu, paliw, opłat urzędowych lub kursów walut, nie później jednak niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.”*
- nie narusza** zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na fakt, iż postanowienie to nie narusza art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578 z późn. zm.).
- III. Na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- określa się** Monice L. prowadzącej działalność gospodarczą jako: Biuro Podróży GLOBTRANS Monika L. z siedzibą w Rybniku, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu, polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych *Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS*, stanowiących integralną część *Umowy - zgłoszenia* udziału w imprezach turystycznych oferowanych w katalogu „Wakacje 2003”, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578), wskazanych w punkcie I sentencji decyzji, w nowych umowach zawieranych po dacie uprawomocnienia się decyzji.
- IV. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
postanawia się zobowiązać Monikę L. prowadzącą działalność gospodarczą jako: Biuro Podróży GLOBTRANS Monika L. z siedzibą w Rybniku, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 34 zł (słownie złotych: trzydzieści cztery).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), w związku z podjętymi przez Organ Antymonopolowy działaniami mającymi na celu zbadanie, czy organizatorzy turystyki w ramach świadczonych usług przestrzegają obowiązujących przepisów, postanowieniem zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania, czy działania Biura Podróży „GLOBTRANS” Monika L. w Rybniku, (zwanego dalej Biurem GLOBTRANS) naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że Biuro GLOBTRANS prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 392 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 26.09.2001r. (karta nr 8). Biuro GLOBTRANS świadczy usługi dla klientów z terenu całej Polski. Sprzedaż imprez turystycznych organizowanych przez w/w Biuro prowadzona jest również poprzez sieć biur agencyjnych (karta nr 5). Baza liczy ok. (...) agentów. W/w przedsiębiorca opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie, którego integralną częścią są *Warunki Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS* (zwane dalej WU). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących jego część WU (karta nr 67 verte). Organ Antymonopolowy analizując WU stwierdził, że niektóre z postanowień w nich zawartych mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578 późn. zm.).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, postanowieniem z dnia 28.10.2003r. wszczęte zostało z urzędu przeciwko Biuru GLOBTRANS postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych w następującym zakresie:

1. Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 2 o brzmieniu:
„Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany cen imprezy w przypadku wzrostu cen np.: transportu, paliw, opłat urzędowych lub kursów walut, nie później jednak niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.
2. Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 3 o brzmieniu:
„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie B.P. Globtrans nie później jednak niż 3 dni od daty otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny.”
Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 4 stanowi:
„Wzrost cen do 10%, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt II.2 nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
3. Rozdział III Realizacja imprezy ust. 6 o brzmieniu:
„Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunków atmosferycznych, decyzji państwowych, działania innych okoliczności, siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.

4. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, gdyż umowa nie określa terminu zawiadomienia przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o których mowa w art. 16 ust. 2 w/w ustawy, zgodnie z którym przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora turystyki jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie.

Biuro GLOBTRANS nie ustosunkowało się do postawionych zarzutów (karta nr 10). Biuro GLOBTRANS zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 92, 102), z możliwości tej nie skorzystało.

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

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

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

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

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

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

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

Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 3 stanowi:

„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie B.P. Globtrans nie później jednak niż 3 dni od daty otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny.”

Rozdział II Zmiany w wykonaniu usług turystycznych i cen ust. 4 stanowi:

Wzrost cen do 10%, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt II.2 nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy.”

Ustęp 3 rozdziału II WU przyznaje klientowi prawo rezygnacji z imprezy w przypadku podwyższenia jej ceny, jednakże pod warunkiem, iż cena imprezy wzrośnie o więcej niż 10%. Wzrost ceny o mniej niż 10%, zgodnie z ustępem 4 rozdziału II WU, nie daje klientowi Biura GLOBTRANS podstawy do odstąpienia od umowy. Rezygnacja z imprezy w takim przypadku wiązałaby się dla klienta z koniecznością poniesienia kosztów odstępnego uregulowanych w ustępie 8 rozdziału II WU.

Jak to podnoszono powyżej, zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych klient ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy. Jednym z takich warunków jest cena imprezy. Należy podkreślić, że przedmiotowa ustawa nie określa żadnego procentowego progu wzrostu ceny, którego przekroczenie miałyby warunkować skorzystanie przez klienta z w/w prawa. A zatem klient w każdym przypadku zmiany ceny może przyjąć proponowaną podwyżkę albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Brak więc jakichkolwiek podstaw do tego, by prawo klienta do odstąpienia od umowy w razie wzrostu ceny imprezy uzależniać od wysokości podwyżki.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż ustępy 3 i 4 rozdziału II WU naruszają art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że 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. Przepis ustawy dokładnie wskazuje, w jakich okolicznościach organizator imprezy jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy. Katalog przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora umowy o świadczenie usług turystycznych zawarty w art. 11 a ust. 1 w/w ustawy nie może być dowolnie rozszerzany.

Rozdział III Realizacja imprezy ust. 6 stanowi:

„Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunków atmosferycznych, decyzji państwowych, działania innych okoliczności, siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika.”

Cytowane postanowienie WU zawiera otwarty katalog przyczyn zwalniających Biuro GLOBTRANS z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Posługując się sformułowaniem „działanie innych okoliczności” i zamieszczając w cytowanym punkcie jedynie przykładowe wyliczenie „przyczyn od niego niezależnych” Biuro GLOBTRANS stworzyło sobie możliwość interpretowania i rozszerzania katalogu tych przyczyn również w zakresie wykraczającym poza granice wyznaczone w art. 11 a ust. 1 ustawy. Art. 11 b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11 a ustawy, a także w razie wyboru prawa obcego z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

Dodać należy, iż Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów klauzulę o podobnym zakresie do klauzuli zawartej w rozdziale III ust. 6 WU Biura GLOBTRANS uznał za niedozwoloną. W postanowieniu z dnia 14 kwietnia 2003r. sygn. akt XVII Amc 14/03 Sąd uznał za niedozwolone stosowanie w obrocie z konsumentami postanowienia - „Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać” i zakazał jego wykorzystywania w tym obrocie. Organizator imprezy turystycznej nie może zatem zwolnić się automatycznie z odpowiedzialności za wszystkie wady imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych.

Biuro GLOBTRANS w ustępie 6 rozdziału III WU ustalając okoliczności zwalniające je z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wykroczyło poza granice zwolnienia ustalone w art. 11 a ustawy, co jest równoznaczne z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

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

WU stosowane przez Biuro GLOBTRANS nie przewidują prawa klienta do przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z zawartej przez niego umowy na inną osobę spełniającą warunki i nie zawierają zapisu o terminie, w którym klient może skorzystać z w/w uprawnienia.

Ponieważ w WU termin ten nie został ustalony, to w razie gdy klient powołując się bezpośrednio na art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych będzie chciał przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia i ciążące na nim obowiązki, to wyłącznie od uznania Biura GLOBTRANS będzie zależeć, czy przedmiotowe zgłoszenie dokonane przez klienta zostało złożone w odpowiednim terminie, a co za tym idzie – czy będzie ono skuteczne, czy też nie. Podkreślić zatem należy, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych skorzystanie przez klienta z uprawnienia do wskazania innej osoby na swoje miejsce, przy spełnieniu przesłanek określonych w w/w ustawie, nie jest uzależnione od zgody organizatora turystyki. Jak wskazano powyżej art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych zalicza określenie terminu zawiadomienia organizatora imprezy przez

klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przysługujących mu z umowy na inną osobę do istotnych postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych, tymczasem w WU stosowanych przez Biuro GLOBTRANS nie znalazł się zapis określający ten termin. Art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych został więc naruszony.

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

Jak wykazano powyżej Biuro GLOBTRANS naruszyło art. 14 ust. 5, art. 11b i art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych i stosowało wzorzec umowny niedostosowany do wynikających z niej wymogów, łamiąc w/w przepisy naruszało zarazem określone w ustawie o usługach turystycznych prawa konsumenta. Zauważyć również należy, iż organizator imprezy turystycznej działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego, zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Biuro GLOBTRANS nie powinno zatem formułować umowy łączącej go z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez Biuro GLOBTRANS do WU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych jest zatem równoznaczne z naruszeniem przepisów prawa materialnego, stąd działanie tego przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania Biura GLOBTRANS za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

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

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

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów -

bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.
W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

II. Organ Antymonopolowy wszczynając niniejsze postępowanie zarzucił Biuru GLOBTRANS stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podejmowaniu bezprawnych działań poprzez stosowanie we wzorcu umowy zwanym *Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży GLOBTRANS*, stanowiącym integralną część *Umowy - zgłoszenia* udziału w imprezach turystycznych oferowanych w katalogu „Wakacje 2003”, postanowienia naruszającego przepisy ustawy o usługach turystycznych o brzmieniu: „*Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany cen imprezy w przypadku wzrostu cen np.: transportu, paliw, opłat urzędowych lub kursów walut, nie później jednak niż 21 dni przed rozpoczęciem imprezy.*”, co mogło naruszać art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Jak to już przytoczono w uzasadnieniu punktu I niniejszej decyzji zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zatem dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i zarazem naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, iż Biuro GLOBTRANS dopuszcza możliwość podwyższenia cen imprez wyłącznie w przypadku wzrostu cen transportu, paliw, opłat urzędowych lub wzrostu kursów walut. W 2003r. Biuro GLOBTRANS nie wykorzystało ani razu przedmiotowego zapisu umowy do podwyższenia ceny imprezy przed jej rozpoczęciem (karta nr 99).

Jednym z istotnych postanowień umowy jest cena imprezy turystycznej. Jak wynika z art. 14 ust. 2 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać cenę, wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie, oraz wyraźne sformułowanie okoliczności które mogą spowodować podwyższenie ceny zgodnie z art. 17 w/w ustawy. Art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. Katalog okoliczności uzasadniających zmianę ceny nie może być zatem dowolnie rozszerzany przez organizatora turystyki. Ustawodawca zatem w sposób enumeratywny wskazał okoliczności uzasadniające ewentualny wzrost ceny imprezy ustalonej w umowie.

W zacytowanym powyżej postanowieniu zawartym w ustępie 2 rozdziału II WU Biuro GLOBTRANS zastrzegło sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu cen transportu, paliw, opłat urzędowych lub kursów walut. Z art. 17 ust. 1 wynika, iż każda z przyczyn wymienionych wprost przez Biuro GLOBTRANS może uzasadniać podwyższenie ceny ustalonej w umowie. Jakkolwiek wyliczenie okoliczności w w/w ustępie 2 rozdziału II WU uzasadniających zmianę ceny poprzedzone jest sformułowaniem „np.”, to z okoliczności sprawy wynika, iż Biuro GLOBTRANS zastrzega sobie możliwość podwyższenia cen imprez tylko i wyłącznie w tych konkretnie wskazanych przypadkach (karta nr 99). W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż ustęp 2 rozdziału II WU nie narusza art. 17 ust. 1 w/w ustawy.

Zgodnie z art. 23 d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli nie zachodzą okoliczności określone w art. 23 a, Organ Antymonopolowy wydaje decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

Jak wykazano powyżej brzmienie ustęp 2 rozdziału II WU nie narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosowanie przez Biuro GLOBTRANS w WU przedmiotowego postanowienia nie można uznać za bezprawne.

Ponieważ w związku z omawianym zarzutem nie została spełniona przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

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

W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro GLOBTRANS powinno wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów.

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

Postępowanie w sprawie stosowania przez Biuro GLOBTRANS praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 34 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro GLOBTRANS kosztami postępowania w wysokości 34 zł (słownie złotych: trzydzieści cztery).

Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji.

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

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

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

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral