

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 20. 07. 2007r.

RKT – 61 – 07/07/AD

DECYZJA Nr RKT - 27/2007

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) 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.),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Gabrieli M. S., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „Rego – Bis” w Katowicach, (...):

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na:**

- 1/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów o imieniu i nazwisku organizatora turystyki, a także o numerze jego wpisu do ewidencji organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonej przez Marszałka Województwa Śląskiego, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów o zakresie ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz o nazwie i adresie ubezpieczyciela, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3/ naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 4 pkt. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r.

- Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4/ stosowaniu w pkt. II 5 „Ogólnych warunków uczestnictwa” 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: *„Organizator w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany hotelu na hotel o takim samym lub wyższym standardzie”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5/ stosowaniu w pkt. III 5 „Ogólnych warunków uczestnictwa” 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: *„Brak wymagalnych wpłat w oznaczonych terminach powoduje automatyczne wygaśnięcie umowy. Wygaśnięcie umowy nie wiąże się z obowiązkiem zawiadomienia o tym fakcie Klienta, a wpłacone zaliczki podlegają zwrotowi po potrąceniu kwot zgodnie z pkt. IV pp.3”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 6/ stosowaniu w pkt. IV 3 „Ogólnych warunków uczestnictwa” 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: *„Jeżeli Uczestnik rezygnuje z imprezy z innych przyczyn, Organizator ma prawo tytułem pokrycia kosztów przez niego poniesionych do potrącenia z wpłaconych zaliczek lub żądać zapłaty kwot:*
- *Przy rezygnacji w terminie nie krótszym niż do 30 dni włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 70,00 zł/os.*
 - *Przy rezygnacji pomiędzy 29 a 15 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 40% wartości imprezy,*
 - *Przy rezygnacji pomiędzy 14 a 8 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 70 % wartości imprezy,*
 - *Przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy 90% wartości imprezy”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7/ sprzecznym z art. 11 a 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 ze zm.) wyłączeniu w pkt. II 6 „Ogólnych warunków uczestnictwa” odpowiedzialności za zmiany powstałe na skutek opóźnień w przewozach, spowodowane działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej i wyłączeniu prawa konsumentów do odstąpienia od umowy w przypadku zaistnienia opóźnień, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

8/ sprzecznym z art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) nałożeniu w pkt. IV 4 „Ogólnych warunków uczestnictwa” na konsumentów solidarnej odpowiedzialności za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy w przypadku dokonania powtórnej sprzedaży oferty po odstąpieniu uczestnika, innemu klientowi przez Organizatora, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Gabriellę M. S. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Rego – Bis” w Katowicach, (...), karę pieniężną w wysokości 800 zł (słownie: ośmuset złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I 1 – 8 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Gabriellę M. S., prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Rego – Bis” w Katowicach, (...), 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 53 zł (słownie: pięćdziesięciu trzech złotych).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-402-21/07/AD) w sprawie działalności Gabrieli M. S. (zwanej dalej także przedsiębiorcą lub organizatorem), w toku którego powzięto podejrzenie, że może ona stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym, postanowieniem nr 1 z dnia 09. 05. 2007r. (dowód: karty nr 1 i 2) wszczęto przedmiotowe postępowanie pod zarzutami opisanymi w sentencji niniejszej decyzji. W ramach prowadzonych czynności przedsiębiorca ustosunkował się do postawionych mu zarzutów w pismach z dnia 17. 05. 2007r. (dowód: karty nr 45 i 47), przedłożył zmodyfikowane „Ogólne warunki uczestnictwa” (dowód: karty nr 50 – 51) oraz umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 52 – 54). W kierowanym do Urzędu piśmie (karta nr 45) przedsiębiorca oświadczył, że wykreślił z „Ogólnych warunków uczestnictwa” zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia zawarte w pkt. II 5, III 5 oraz IV 3 tego wzorca umownego. Przedsiębiorca zobowiązał się również do zamieszczania w nowo zawieranych umowach swojego imienia i nazwiska. Dodatkowo wyjaśniono, że konsumenci uzyskują pełną informację na temat organizatora turystyki i ubezpieczenia imprezy w ofercie organizatora, tj. w katalogu, który konsumenci otrzymują wraz z umową i „Ogólnymi warunkami uczestnictwa” przy zawarciu umowy. W załączeniu do pisma z dnia 06. 06. 2007r. (dowód: karta nr 62) przedsiębiorca przesłał aktualnie stosowany przez niego wzór umowy (dowód: karta nr 63) oraz zeznanie podatkowe za 2006r. (karty nr 68 – 73). Pismem z dnia 12. 06. 2007r. zawiadomiono przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 75). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa. W tych okolicznościach sprawy możliwe stało się zakończenie prowadzonego postępowania i wydanie decyzji w tej sprawie.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Gabriela M. S. działa pod nazwą „Rego - Bis” na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Katowice pod numerem (...) (dowód: karta nr 10). W ramach tego prowadzi ona działalność organizatora turystyki, w związku z którą są zawierane z konsumentami umowy o świadczenie usług turystycznych. Przy zawieraniu z konsumentami umów tego rodzaju są wykorzystywane dwa wzorce umowne, tj. wzór „Umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej” (zwany dalej także wzorem

umowy, dowód: karta nr 13) oraz „Ogólne warunki uczestnictwa” (dowód: karty nr 14 i 50 – 51). Oferty organizowanych przez przedsiębiorcę imprez turystycznych są zamieszczane w katalogach, przy czym obecnie aktualny jest katalog „Lato 2007” (dowód: karty nr 18 – 44). W toku prowadzonych czynności poddano analizie ww. wzorce umowne, katalog ofert oraz umowy faktycznie zawarte z konsumentami. Na podstawie niniejszego badania ustalono, że w żadnym z ww. dokumentów nie wskazano imienia i nazwiska przedsiębiorcy, ani numeru jego wpisu do ewidencji organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonej przez Marszałka Województwa Śląskiego. W „Ogólnych warunkach uczestnictwa” informuje się, że przedsiębiorca posiada zaświadczenie organizatora turystyki i pośredników turystycznych nr 84 wydane przez Wojewodę Śląskiego oraz że został wpisany do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Wojewody Śląskiego pod ww. numerem (dowód: karty nr 14 i 51). W katalogu zawierającym oferty organizatora wskazuje się, że posiada on wydane przez Wojewodę Śląskiego zezwolenie nr 84 (dowód: karta nr 19). W piśmie z dnia 17. 05. 2007r. przedsiębiorca oświadczył, że konsumenci otrzymują pełną informację o nim i o ubezpieczycielu w katalogu (dowód: karta nr 45). Jednocześnie organizator zobowiązał się do umieszczania w umowach z konsumentami swojego imienia i nazwiska (dowód: karta nr 45), co uczyniono wprowadzając do wzoru umowy – zgłoszenia stosownej informacji na ten temat (dowód: karta nr 63). Okoliczność tę potwierdzono przekazując Prezesowi Urzędu umowę faktycznie zawartą z konsumentem dnia 24. 05. 2007r., w której podano, że jest ona zawierana pomiędzy konsumentem, a Gabriellą M. S. (dowód: karta nr 58).

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca wskazał na to, że konsumenci uzyskują pełną informację odnośnie ubezpieczenia imprezy w ofercie tj. w katalogu, który otrzymują wraz z umową i „Ogólnymi warunkami uczestnictwa” przy zawarciu umowy (dowód: karta nr 45). Wbrew temu ustalono, że w ww. dokumentach nie zamieszczono precyzyjnej informacji o zakresie ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz o nazwie i adresie ubezpieczyciela. Jedyne niepełne informacje dotyczące ubezpieczenia można znaleźć w katalogu ofert, gdzie przy opisach poszczególnych imprez wskazuje się, że cena obejmuje „ubezpieczenie NNW i KL – polisa generalna (Signal Iduna – 10.000 E)” (dowód: karty nr 20 – 43). Dodatkowo w „Ogólnych warunkach uczestnictwa” wskazuje się, że „Uczestnik imprezy ubezpieczony jest przez Organizatora w Towarzystwie Ubezpieczeniowym. Wszyscy klienci objęci są ochroną ubezpieczeniową KL i NNW” (dowód: karty nr 14, 50 i 65). Informacje w tym zakresie nie zostały przez przedsiębiorcę rozszerzone.

Umowy z konsumentami nie obejmują informacji na temat sposobu ubiegania się o środki z gwarancji ubezpieczeniowej posiadanej przez organizatora w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju oraz pokrycia zwrotu wpłat wniesionych przez klientów, w przypadku gdy organizator lub pośrednik nie wywiązuje się z ciążącego na nim zobowiązania. W „Ogólnych warunkach uczestnictwa” zamieszcza się jedynie oświadczenie organizatora, że posiada on gwarancje ubezpieczeniową firmy „SIGNAL IDUNA” Polskiego Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. ze wskazaniem numeru tej gwarancji (dowód: karty nr 14, 51 i 66). W katalogu ofert zawarto zapis, z którego wynika, że organizator posiada polisę gwarancyjną Signal Iduna o numerze M98851 (dowód: karta nr 19).

W toku prowadzonych czynności ustalono również, że przedsiębiorca posługiwał się w „Ogólnych warunkach uczestnictwa” (dowód: karta nr 14) następującymi klauzulami:

- Pkt II 5: „*Organizator w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany hotelu na hotel o takim samym lub wyższym standardzie*”,
- Pkt II 6: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany powstałe na skutek opóźnień w przewozach, spowodowane złymi warunkami atmosferycznymi, siłą wyższą, działaniem*”

- lub zaniechaniem klienta lub osoby trzeciej. Powyższe nie stanowi podstawy do odstąpienia Uczestnika od umowy”*,
- Pkt III 5: *„Brak wymagalnych wpłat w oznaczonych terminach powoduje automatyczne wygaśnięcie umowy. Wygaśnięcie umowy nie wiąże się z obowiązkiem zawiadomienia o tym fakcie Klienta, a wpłacone zaliczki podlegają zwrotowi po potrąceniu kwot zgodnie z pkt. IV pp.3”*,
 - Pkt IV 3: *„Jeżeli Uczestnik rezygnuje z imprezy z innych przyczyn, Organizator ma prawo tytułem pokrycia kosztów przez niego poniesionych do potrącenia z wpłaconych zaliczek lub żądać zapłaty kwot:*
 - *Przy rezygnacji w terminie nie krótszym niż do 30 dni włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 70,00 zł/os.*
 - *Przy rezygnacji pomiędzy 29 a 15 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 40% wartości imprezy,*
 - *Przy rezygnacji pomiędzy 14 a 8 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 70 % wartości imprezy,*
 - *Przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy 90% wartości imprezy”*,
 - Pkt IV 4: *„W przypadku odstąpienia uczestnika od Umowy, z jednoczesnym wskazaniem osób spełniających wszelkie warunki udziału w imprezie i wyrażających na to zgodę, jednakże nie później niż 5 dni przed terminem wyjazdu, jak również w przypadku dokonani powtórnej sprzedaży oferty po odstąpieniu uczestnika, innemu klientowi przez Organizatora, Organizator zrezygnuje z dochodzenia kwot należnych mu z tytułu rezygnacji z umowy poza zapłatą kosztów określonych w art. 16.3 ustawy o usługach turystycznych”*.

W piśmie z dnia 17. 05. 2007r. (dowód: karta nr 45) przedsiębiorca poinformował, że wykreślił z „Ogólnych warunków uczestnictwa” ww. postanowienia zawarte w punktach II 5, III 5 i IV 3, co potwierdziła analiza przesłanych przez przedsiębiorcę zmienionych „Ogólnych warunków uczestnictwa” (dowód: karty nr 50 – 51 i 64 - 66).

Jednocześnie ustalono, że modyfikacji nie uległy ww. postanowienia zawarte w pkt II 6 „Ogólnych warunków uczestnictwa”, które zgodnie z nową numeracją figuruje w pkt II 5 oraz klauzula umieszczona w pkt. IV 4 tego wzorca (dowód: karty nr 50 i 64 - 65).

Przedsiębiorca oświadczył, że zmodyfikowane „Ogólne warunki uczestnictwa” obowiązują od 16. 05. 2007r., natomiast zmieniony wzór Umowy – zgłoszenia wprowadzono faktycznie do stosowania dnia 24. 05. 2007r. (dowód: karta nr 57).

W toku niniejszego postępowania uzyskano zeznanie o wysokości osiągniętego przez przedsiębiorcę w roku 2006r. dochodu (dowód: karty nr 68 – 73).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Do umów o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych. Ustawa ta w art. 14 ust. 2 zawiera katalog informacji dotyczących przedsiębiorcy, imprezy turystycznej, jak również wykonywania uprawnień wynikających z zawieranej umowy, które powinny zostać zamieszczone w umowie o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotowa ustawa przewiduje na mocy art. 14 ust. 2 m. in., że umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać przedsiębiorcę, numer jego wpisu do rejestru organizatorów turystyki, jak i informacje dotyczące ubezpieczenia. Niniejsza ustawa normuje także zagadnienia związane z odpowiedzialnością organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów, zasadami wstępowania osób trzecich do umowy, jak i kwestie zabezpieczenia roszczeń konsumentów w przypadku, gdy przedsiębiorca nie jest w stanie sam ich zaspokoić. Badając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem zgodności z ww. ustawą można stwierdzić, że stosuje on praktykę wprost bezprawną, do czego może dojść np. w sytuacji, gdy

odmiennie ureguje on zakres swej odpowiedzialności i w sposób mniej korzystny niż przewiduje to ustawa, jak i praktykę polegającą na niedopełnieniu obowiązków informacyjnych w wyniku niezamieszczenia w umowach stosownych danych. Poza szczególną regulacją wynikającą z ustawy o usługach turystycznych do umów dotyczących usług tego rodzaju zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami stosuje się również przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Przy dokonywaniu oceny zapisów umownych stosowanych przez organizatora w umowach z konsumentami należy jednocześnie uwzględnić treść klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem). Posługiwanie się w obrocie konsumenckim klauzulami uznanymi przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) za abuzywne jest bowiem zakazane prawem. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. akt III SZP 03/06). Pomimo, iż powyżej przywołane wyroki zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w aktualnym stanie prawnym. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważna kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Aby doszło do naruszenia ww. przepisu prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

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

Zarówno odmienne unormowanie kwestii regulowanych ustawą o usługach turystycznych, jak i niedopełnienie obowiązków informacyjnych oraz stosowanie w obrocie konsumenckim klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów pod warunkiem, że zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach ww. ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych 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. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. W okolicznościach badanej sprawy należy uznać za spełnioną także przesłankę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nim umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się klientami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują więc na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega szybkim zmianom. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć z biurem podróży umowę o świadczenie usług turystycznych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I 1 – 8 przedmiotowej decyzji, gdyż we wszystkich przypadkach kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu.

I.

1. Stosownie do art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych pisemna umowa o świadczenie usług tego rodzaju powinna określać organizatora, a także numer jego wpisu do ewidencji organizatorów turystyki. Z powyższego wynika obowiązek podania imienia i nazwiska organizatora, jeśli ten jest osobą fizyczną, a także dodatkowego oznaczenia, pod jakim prowadzi działalność gospodarczą, jeśli takim się posługuje, jak i numeru, pod jakim figuruje on w rejestrze organizatorów prowadzonym przez marszałka województwa. Niniejsze postępowanie wszczęto pod zarzutami niedopełnienia ww. obowiązku. Jak wynika z poczynionych ustaleń, ani w umowach, ani w „Ogólnych warunkach uczestnictwa” przedsiębiorca nie wskazywał swojego imienia i nazwiska (dowód: karty nr 13 – 17). Dane te

nie były zamieszczane także w katalogu ofert (dowód: karty nr 18 – 44). Działanie takie godzi w interesy konsumentów w ten sposób, że nie otrzymują oni pisemnego potwierdzenia tego, kto jest ich kontrahentem, drugą stroną umowy, która ma na ich rzecz spełnić w przyszłości określone świadczenia. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora, w sytuacji gdy zajdzie potrzeba wystąpienia na drogę sądową, brak stosownej wiedzy na temat kontrahenta może uniemożliwić konsumentom skuteczne dochodzenie roszczeń. Wobec tego brak pełnej, rzetelnej informacji obejmującej oznaczenie organizatora należy uznać za niekorzystny dla konsumentów. Negatywne skutki ww. zachowania potęguje fakt, że możliwość weryfikacji danych przedsiębiorcy ograniczono także w ten sposób, że nie podaje się należytej informacji o wpisie do ewidencji organizatorów turystyki. W przedłożonych przez przedsiębiorcę dokumentach widnieją informacje o tym, że posiada on zaświadczenie organizatora turystyki wydane przez Wojewodę Śląskiego (dowód – karty nr 14, 51), zezwolenie Wojewody Śląskiego (dowód - karty nr 19, 44 i 66) oraz, że wpisano go do rejestru prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego (dowód: karta nr 14). Brak rzetelnej wskazówki na temat tego, gdzie konsumenci mogą poszukiwać informacji na temat przedsiębiorcy powoduje utrudnienie w weryfikacji aktualnych danych organizatora. Wskazywanie numeru, pod jakim organizator figuruje w określonym rejestrze służy poinformowaniu konsumentów, gdzie mogą uzyskać informacje na temat interesującego ich podmiotu. Powyższe umożliwia ustalenie pełnych danych określających przedsiębiorcę, ustalenie, czy jest on uprawniony do prowadzenia działalności organizatora turystyki oraz, czy posiada wymaganą prawem gwarancję bankową lub umowę ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Jak podniesiono powyżej konieczność taka może zająć np. w sytuacji powstania sporu pomiędzy stronami umowy o świadczenie usług turystycznych. Niemożność sprawdzenia ww. danych niekorzystnie wpływa na sytuację konsumentów, dla których w konsekwencji braku niezbędnych informacji dochodzenie roszczeń może stać się utrudnione, czy wręcz uciążliwe. W tym miejscu należy podkreślić, że obecnie nie jest wymagane uzyskanie zezwolenia, ani koncesji na prowadzenie działalności organizatora turystyki. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych aby rozpocząć prowadzenie działalności z zakresu organizowania imprez turystycznych konieczne jest jedynie uzyskanie wpisu we właściwym rejestrze. Podkreślić również trzeba, że to nie Wojewoda Śląski jest obecnie organem rejestrowym prowadzącym ww. ewidencję i dokonującym wpisów organizatorów turystyki, lecz Marszałek Województwa Śląskiego. Wobec tego w umowach z konsumentami powinna być zamieszczana wyraźna informacja na temat tego, pod którym numerem przedsiębiorcę wpisano do rejestru Marszałka Województwa Śląskiego. Mając na względzie opisany stan faktyczny rozważane w tym punkcie decyzji zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosując ww. praktykę przedsiębiorca nie dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, wobec czego zachowaniem swym naruszył art. 24 ust. 1 tej ustawy. W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał zmienione wzorce umowne stosowane przy zawieraniu z konsumentami. We wzorze umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej, który po raz pierwszy zastosowano dnia 24. 05. 2007r. (dowód: karty nr 58 i 63) zamieszczono imię i nazwisko organizatora oraz nazwę pod jaką prowadzi on działalność. Ani w tym wzorze, ani w zmodyfikowanych „Ogólnych warunkach uczestnictwa” nie wprowadzono jednak stosownego zapisu mówiącego numerze, pod jakim przedsiębiorcę zarejestrowano w ewidencji organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego (dowód: karty nr 50 – 51, 58, 63 – 66). Okoliczność ta

wskazuje na to, że zakres dokonanych zmian jest niewystarczający do tego, aby uznać, że zarzucana praktyka w całości została zaniechana. Dodatkowo podkreślenia wymaga fakt, że przedsiębiorca wprowadzając do obrotu zmodyfikowany wzorzec umowy nie uzupełnił o ww. informacje umów zawartych przed rozpoczęciem jego stosowania, a jeszcze nie wykonanych. Z tego względu należało stwierdzić, że przedsiębiorca nadal stosuje bezprawną praktykę, o jakiej mowa w niniejszym punkcie decyzji. W przypadku, gdy dochodzi do naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu na mocy art. 26 ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy i nakazuje zaniechanie jej stosowania. Stąd orzeczono, jak w punkcie I 1 sentencji niniejszej decyzji.

2. Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych pisemna umowa o świadczenie usług turystycznych powinna obejmować informacje na temat zakresu ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela. Analiza zgromadzonych dokumentów wykazała, że ani w „Ogólnych warunkach uczestnictwa”, ani w umowach stosowne informacje na ten temat nie były zamieszczane. Jedynie w katalogu ofert (dowód: karty nr 20 – 43) przy opisach poszczególnych imprez wskazuje się, że cena obejmuje „ubezpieczenie NNW i KL – polisę generalną – SIGNAL IDUNA na kwotę 10 000 E”. Zważyć trzeba, że po pierwsze nie określono, czy kwota ta dotyczy łącznie ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, czy każdego z rodzajów ubezpieczenia oddzielnie. Po drugie zapis o przytoczonej treści nie obejmuje również pełnej nazwy przedsiębiorcy, co w rozważanym przypadku jest szczególnie istotne, gdyż jak wynika z posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji na polskim rynku działają dwa towarzystwa ubezpieczeniowe wchodzące w skład grupy SIGNAL IDUNA. Ani umowy, ani „Ogólne warunki uczestnictwa” i ostatecznie katalog ofert nie obejmują informacji na temat adresu ubezpieczyciela (dowód: karty nr 13 – 44). Celem regulacji zawartej w art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych jest zapewnienie konsumentom pełnej informacji na temat przedsiębiorcy, do którego będą oni kierowali ewentualne roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia. Aby konsumenci mogli w pełni skorzystać z przysługujących im praw muszą posiadać należytą wiedzę na temat nazwy podmiotu, który jest zobowiązany do spełnienia na ich rzecz określonych świadczeń, a także adresu jego siedziby oraz w reszcie na temat zakresu obowiązków towarzystwa. Wbrew twierdzeniu przedsiębiorcy konsumenci nie otrzymują wszystkich ww. informacji, a braki te nie zostały uzupełnione w ramach dokonywanych modyfikacji (dowód: karty nr 50 – 54, 58, 63 – 66). W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w konsekwencji niedopełnienia obowiązku informacyjnego, którego zakres określono powyżej. Orzekając, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należało jednocześnie na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakazać zaniechanie jej stosowania. Stąd orzeczono, jak w pkt. I 2 sentencji niniejszej decyzji.

3. W myśl art. 14 ust. 4 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych na organizatorach turystyki ciąży obowiązek informowania konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji ubezpieczeniowej w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Informacje na ten temat powinny być potwierdzane w pisemnej formie wraz z potwierdzeniem zawarcia wymaganej umowy ubezpieczenia lub gwarancji, do czego powinno dojść najpóźniej wtedy, gdy klient wpłaci kwotę lub zaliczkę

w wysokości minimum 10 % ceny imprezy. Z poczynionych ustaleń wynika, że w katalogu ofert przedsiębiorca zamieszcza informację z której wynika, że posiada on gwarancję ubezpieczeniową firmy „SIGNAL IDUNA” o określonym numerze (dowód: karta nr 19). W „Ogólnych warunkach uczestnictwa” zakres informacji jest szerszy, gdyż obejmuje on dodatkowo pełną nazwę towarzystwa, tj. „SIGNAL IDUNA” Polskie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dowód: karta nr 19, 51 i 66). W żadnym z badanych dokumentów nie określono sposobu, w jaki konsumenci mogą ubiegać się o wypłatę środków z przedmiotowej gwarancji, tj. trybu, w jakim może to nastąpić oraz do kogo należy kierować roszczenia, tj. kto jest beneficjentem. Zachowanie takie godzi w interesy konsumentów, gdyż zostają oni pozbawieni wymaganej prawem informacji na temat możliwości dochodzenia przysługujących im roszczeń. Nie wiedzą oni też jakie czynności powinni podjąć, aby móc zrealizować swoje prawa. W związku z tym, że wyżej opisane zachowanie jest sprzeczne z art. 14 ust. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych należało stwierdzić, że jest ono bezprawne. Z uwagi na to, że przedsiębiorca nie dopełnił spoczywającego na nim obowiązku informacyjnego, czym naruszył zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec, że dopuścił się on stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, co jest zakazane na gruncie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca nie uzupełnił wyżej wykazanych braków, wobec czego należało uznać, że stosowana przez niego praktyka nadal trwa. Mając na względzie powyższe orzeczono, jak w punkcie I 3 niniejszej decyzji.

4. W pkt. II 5 „Ogólnych warunków uczestnictwa” przedsiębiorca zawarł postanowienie o następującej treści: *„Organizator w wyjątkowych przypadkach, zastrzega sobie prawo zmiany hotelu na hotel o takim samym lub wyższym standardzie”* (dowód: karta nr 14). Na mocy zacytowanego postanowienia przedsiębiorca może dokonać zmiany istotnej części świadczenia, jaką jest miejsce zakwaterowania. W prawdzie zaproponowany przez organizatora hotel powinien odpowiadać standardem temu, który określono w umowie, lub powinien przynależeć do kategorii wyższej, to zastrzeżenie takie należy uznać za niedopuszczalne. O wyborze konkretnego obiektu, w którym nastąpi zakwaterowanie decyduje nie tylko jego standard, ale i np. lokalizacja. Nie zawsze nowa propozycja organizatora musi odpowiadać konsumentowi, na którego decyzję miało wpływ wiele czynników, a nie tylko standard hotelu. Zgodnie z art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Powyższe nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Zważyć też trzeba, że na mocy art. 385³ pkt 10 Kc zakazane są postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie, a na mocy art. 385³ pkt 19 Kc te, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Trzeba też zwrócić uwagę, że podobne do ocenianego zapisy były już rozważane przez SOKiK. W wyniku tego odpowiednio pod numerami 179 i 272 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone wpisano następujące klauzule:

- *„Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp”* (wyrok SOKiK z dnia 20 października 2004 r., sygn. akt XVII Amc 91/03),

-, „W wyjątkowych przypadkach biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w innych obiektach o tym samym standardzie” (wyrok SOKiK z dnia 20 grudnia 2004 r., sygn. akt XVII Amc 97/03).

We wszystkich przytoczonych postanowieniach przewidziano na rzecz organizatorów uprawnienie do zmiany hotelu, w jakim uczestnik imprezy ma zostać zakwaterowany, z zastrzeżeniem, że standard nie może być niższy. Klauzule te można uznać za tożsame, gdyż występujące różnice nie dotyczą istoty porównywanych regulacji, a jedynie warstwy językowej i kwestii pobocznych, nieistotnych w kontekście rozważanego w tym miejscu problemu. Posługiwanie się klauzulami tożsamymi z tymi, które wpisano do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym, że przedsiębiorca stosuje w obrocie konsumenckim postanowienie odpowiadające zapisom figurującym w rejestrze, które dopuszczając jednostronną zmianę miejsca zakwaterowania godzi w interesy konsumentów, przy czym godzi w interesy zbiorowe, należało stwierdzić, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, czym naruszył art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku prowadzonych czynności przedsiębiorca poinformował o dokonanych przez niego zmianach (dowód: karta nr 45), w związku z czym z „Ogólnych warunków uczestnictwa” w wersji obowiązującej od dnia 16. 05. 2007r. wyeliminowano sporną klauzulę (dowód: karty nr 50 – 51, 64 – 67). Fakt wprowadzenia w życie zmodyfikowanego wzorca nie spowodował jednak całkowitego wyeliminowania z obrotu spornego zapisu. W prawdzie nowozawierane umowy nie obejmują już krzywdzącej konsumentów klauzuli, to ta funkcjonuje nadal w umowach zawartych przed terminem wejścia w życie zmienionych „Ogólnych warunków uczestnictwa”. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, jak w punkcie I 4 sentencji niniejszej decyzji.

5. W pkt. III 5 „Ogólnych warunków uczestnictwa” przedsiębiorca zamieszczał postanowienie o następującej treści: „*Brak wymagalnych wpłat w oznaczonych terminach powoduje automatyczne wygaśnięcie umowy. Wygaśnięcie umowy nie wiąże się z obowiązkiem zawiadamiania o tym fakcie Klienta, a wpłacone zaliczki podlegają zwrotowi po potrąceniu kwot zgodnie z pkt. IV pp.3*” (dowód: karta nr 14). Klauzulę tę należy rozważać łącznie z postanowieniem pkt. IV 3 „Ogólnych warunków uczestnictwa”, w którym określono procentowo wyrażone kwoty, które są pobierane od konsumentów odstępujących od umów. W niniejszym przypadku zwłoka w zapłacie wymaganych kwot powoduje wygaśnięcie umowy, przy czym przedsiębiorca pobiera takie opłaty, jakie naliczyłby rezygnującemu konsumentowi. Przedsiębiorca ucieka się do radykalnego środka, jakim jest od razu unicestwienie umowy, nie poprzedzone np. monitem, wezwaniem do zapłaty. Jednocześnie może on pobrać określony ryczałt, bez względu na to, jaki jest zakres wykonanych czynności zmierzających do wykonania tej konkretnej umowy, jakie koszty faktycznie poniósł. Dodatkowo konsumenci mają ograniczoną możliwość przeciwdziałaniu temu zachowaniu przedsiębiorcy, gdyż wymienione kwoty są przez organizatora potrącane przed zwrotem należności. Na mocy ww. postanowienia wyłączono obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub w części, jeżeli konsument zrezygnował z wykonania umowy. Kwoty, które są pobierane od konsumentów można uznać za nadmiernie wygórowane kary umowne, które nie znajdują odzwierciedlenia w faktycznie ponoszonych przez przedsiębiorcę kosztach. Kwestionowana klauzula jest zatem sprzeczna z art. 385¹ § 1 Kc. Postanowienie to narusza także art. 385³ pkt 17 Kc, w myśl którego niedozwolonymi postanowieniami są te klauzule, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązań lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Jednocześnie należy stwierdzić, że oceniana klauzula jest tożsama z postanowieniem wpisanym do rejestru pod numerem 684, a uznanym za abuzywne przez

SOKiK na mocy wyroku z dnia 19 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 76/03). Treść tego zapisu jest następująca: „*W przypadkach rezygnacji następującej z przyczyn nie leżących po stronie biura jak np. odmowa wydania paszportu lub wize, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymanie przez Uczestnika określonych w umowie terminów, nieprzybycie na zbiórkę, nie zgłoszenie się do pilota rezydenta biura, kontrahenta lub miejsca realizacji świadczeń (choroba lub inne przypadki losowe, uniemożliwienie przekroczenia granicy przez służby graniczne itp.) Biuro dokonuje następujących potrąceń (niezależnie od terminu podpisania umowy)*

b) w terminie 34-21 dni przed datą imprezy potrąca się 40% ceny imprezy

c) w terminie 20-8 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy

d) w terminie krótszym niż 7 dni 100% ceny wyjazdu”.

Na mocy obu porównywanych postanowień zastrzeżono, że w przypadku braku wpłat określonych kwot pieniężnych przez uczestnika w wyznaczonym terminie umowa ulega rozwiązaniu, a organizator może potrącić procentowo określone sumy. Zapisy te godzą w ekonomiczne interesy konsumentów, a jak wykazano powyżej w rozważanej sprawie naruszone zostały interesy ogółu konsumentów. Wobec tego, mając na względzie fakt, że porównywane ze sobą klauzule są tożsame, należało stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Podczas trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca oświadczył, że z dniem 16. 05. 2007r. wyeliminował z obrotu ww. postanowienie (dowód: karty nr 45 i 57). Na dowód tego przedłożył on zmienione „Ogólne warunki uczestnictwa” (dowód: karty nr 50 – 51, 64 – 66), które nie zawierały ww. klauzuli. Z uwagi jednak na fakt, że wyżej opisane działanie przedsiębiorcy ma skutek jedynie na przyszłość i nie prowadzi do całkowitego wyeliminowania z obrotu kwestionowanego postanowienia, do czego doszłoby w przypadku zmiany umów zawartych przed wejściem w życie nowego wzorca umownego należało stwierdzić, że przedsiębiorca nadal stosuje zarzucaną praktykę. W tych okolicznościach sprawy, stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakazuje się przedsiębiorcy zaniechanie stosowania praktyki opisanej w tym punkcie decyzji.

6. Analiza „Ogólnych warunków uczestnictwa” stosowanych przez przedsiębiorcę wykazała, że w pkt. IV 3 zawierały one postanowienie o następującej treści: „*Jeżeli Uczestnik rezygnuje z imprezy z innych przyczyn, Organizator ma prawo tytułem pokrycia kosztów przez niego poniesionych do potrącenia z wpłaconych zaliczek lub żądać zapłaty kwot:*

- *Przy rezygnacji w terminie nie krótszym niż do 30 dni włącznie przed rozpoczęciem imprezy – 70,00 zł/os.*
- *Przy rezygnacji pomiędzy 29 a 15 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 40% wartości imprezy,*
- *Przy rezygnacji pomiędzy 14 a 8 dniem włącznie przed rozpoczęciem imprezy 70 % wartości imprezy,*
- *Przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy 90% wartości imprezy”* (dowód: karta nr 14). Na mocy niniejszego postanowienia organizator jest uprawniony do potrącenia ze wpłaconych przez konsumenta zaliczek procentowo określonych kwot, a w razie, gdyby wysokość zaliczek była niższa niż wyżej określona należność, przedsiębiorca ma prawo żądania od konsumenta dopłaty. W postanowieniu tym wskazuje się, że potrąceń dokonuje się w celu pokrycia poniesionych przez organizatora kosztów. Jednocześnie nawet z ww. regulacji nie wynika, że określone w „Ogólnych warunkach uczestnictwa” wielkości odpowiadają wysokości faktycznie ponoszonych przez organizatora ciężarów. Zakwestionowane w tym miejscu postanowienie jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 Kc. Zapis ten narusza też art. 385³ pkt 17 Kc, który stanowi, że za niedozwolone uważa się postanowienia, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy,

obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. W sprawie postanowień, na mocy których organizatorzy turystyki zostali uprawnieni do pobrania od konsumentów rezygnujących z umowy ryczałtowo określone kwoty wielokrotnie wypowiedział się SOKiK wskazując, że postanowienia tego typu są zakazane. W uzasadnieniu do wyroku z dnia 21 czerwca 2006r. (sygn. akt XVII AmC 76/05) SOKiK orzekł, że posługiwanie się postanowieniem uprawniającym przedsiębiorcę do potrącenia w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy sztywno określonej kwoty jest sprzeczne z prawem. Sąd zajął stanowisko, zgodnie z którym konieczne jest przeprowadzanie indywidualnych rozliczeń z każdym z konsumentów. Wskazał on również, że postanowienie tego typu umożliwia organizatorowi turystyki przerzucenie na konsumentów ryzyka prowadzonej działalności gospodarczej. Umożliwia ono bowiem przedsiębiorcy w przypadku rezygnacji konsumenta z udziału w imprezie zatrzymanie określonej części wpłaconej przez niego kwoty z tytułu rekompensaty poniesionych nakładów, przy czym im bliżej terminu wyjazdu, tym wyższa jest kwota nie podlegająca zwrotowi. Zważyć trzeba, że w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta organizatorowi służy prawo do zwrotu równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia, wobec czego pobierane od konsumentów kwoty powinny odpowiadać poczynionym przez przedsiębiorcę nakładom. Podobne do kwestionowanego w tym postępowaniu postanowienia zostały wielokrotnie uznane za abuzywne przez SOKiK, w konsekwencji czego wpisano je do rejestru pod numerami: 89, 130, 216, 274, 359, 437, 684, 687, 767, 843, 897, 909, 981, 989, 998, 1008, 1015, 1041, 1046, 1050, 1055, 1056, 1068 i 1078. Jak już wskazywano w niniejszej decyzji posługiwanie się w umowach z konsumentami klauzulami wpisanymi do rejestru, w wyniku czego dochodzi do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że w rozważanym przypadku przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ze względów identycznych do tych, które wskazano w uzasadnieniu do poprzednich punktów, także i w tym przypadku nie można było stwierdzić zaniechania stosowania wskazanej praktyki. Stąd orzeczono, jak w punkcie I 6 sentencji niniejszej decyzji.

7. W art. 11 a ustawy o usługach turystycznych uregulowano zakres odpowiedzialności organizatorów turystyki wobec konsumentów, którzy zgodnie z ust. 1 tego przepisu odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych poza przypadkami, gdy nieprawidłowości wynikają wyłącznie z siły wyższej, działania lub zaniechania konsumenta, działania lub zaniechania osób trzecich nieuczestniczących w wykonaniu umowy, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. W pozostałych okolicznościach organizator ponosi odpowiedzialność za zaistniałe niezgodności, przy czym odpowiedzialność tę można zasadniczo ograniczyć do wysokości dwukrotności ceny imprezy względem każdego uczestnika. Stosownie do art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych odpowiedzialności nie można ograniczyć poprzez wybór prawa obcego. Z tego wynika, że ustawa o usługach turystycznych wyznacza minimalny zakres odpowiedzialności przedsiębiorców, a sytuacja konsumentów nie może ulec pogorszeniu w stosunku do tego, co gwarantuje prawo. W badanej sprawie ustalono, że w pkt. II 6 „Ogólnych warunków uczestnictwa” zawarto następującą klauzulę: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany powstałe na skutek opóźnień w przewozach, spowodowane (...) działaniem lub zaniechaniem (...) osoby trzeciej. Powyższe nie stanowi podstawy do odstąpienia Uczestnika od umowy”* (dowód: karta nr 14). Na mocy przytoczonego postanowienia przedsiębiorca wyłączył odpowiedzialność za skutkujące odstępstwami od umowy nienależyte jej wykonanie wynikające z opóźnień w przewozach, które były spowodowane działaniami lub zaniechaniami wszelkich osób

trzecich. Zapis ten zbyt szeroko ogranicza odpowiedzialność organizatora, gdyż zgodnie ze spornym zapisem nie ponosi on konsekwencji działań osób uczestniczących w wykonaniu umowy. Zważyć trzeba, że taka redakcja ww. postanowienia nie znajduje uzasadnienia w konieczności zabezpieczenia interesów przedsiębiorcy np. na wypadek zaistnienia w trakcie przewozu okoliczności, na które przewoźnik nie ma wpływu. Wszystkie okoliczności kwalifikowane jako siła wyższa będą bowiem podpadały pod wyłączenie wynikające z art. 11 ust. 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych. Ograniczenie odpowiedzialności organizatora bezsprzecznie godzi w interesy konsumentów, gdyż w przypadku zaistnienia określonych w umowie zdarzeń, nie będą oni mieli możliwości dochodzenia roszczeń, które by im przysługiwały, gdyby przedsiębiorca stosował regulację zgodną z ustawą o usługach turystycznych. W tych okolicznościach należało stwierdzić, że ww. zachowanie przedsiębiorcy jest niezgodne z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż jest bezprawne oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów. W związku z naruszeniem zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 ww. ustawy. Postanowienie o tożsamej treści jest przez przedsiębiorcę nadal stosowane w aktualnie obowiązujących „Ogólnych warunkach uczestnictwa” (dowód: karty nr 50 i 64), przy czym obecnie jest ono zamieszczone w punkcie II 5. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, jak w punkcie I 7 sentencji niniejszej decyzji.

8. Zgodnie z art. 16 ustawy o usługach turystycznych konsument może przenieść na inną osobę wynikające z umowy prawa i obowiązki, jeśli osoba ta spełnia warunki uczestnictwa w danej imprezie turystycznej. W takiej sytuacji, stosownie do art. 16 ust. 3 tej ustawy klient, jak i osoba przejmująca jej obowiązki, odpowiadają solidarnie za nieuiszczoną część ceny imprezy oraz koszty poniesione przez organizatora w związku ze zmianą uczestnika. Z powyższego wynika, że z solidarną odpowiedzialnością po stronie klienta i osoby wstępującej do umowy mamy do czynienia wówczas, gdy to konsument sam dokona cesji swoich praw i obowiązków, w czym nie uczestniczy organizator, którego należy jedynie poinformować. W takich okolicznościach konsument będący pierwotnie stroną umowy i osoba wstępująca na jego miejsce są ze sobą związani stosunkiem umownym. W rozważanej sprawie przedsiębiorca w nieuzasadniony sposób rozszerzył katalog okoliczności, w których konsument i osoba, która ostatecznie zajmuje jego miejsce ponoszą solidarną odpowiedzialność względem organizatora. W pkt. IV 4 „Ogólnych warunków uczestnictwa” zamieszczono następującą klauzulę: *„W przypadku odstąpienia Uczestnika od umowy, z jednoczesnym wskazaniem osób spełniających wszelkie warunki udziału w imprezie i wyrażających na to zgodę, jednakże nie później niż 5 dni przed terminem wyjazdu, jak również w przypadku dokonania powtórnej sprzedaży oferty po odstąpieniu uczestnika, innemu klientowi przez Organizatora, Organizator zrezygnuje z dochodzenia kwot należnych mu z tytułu rezygnacji z umowy poza zapłatą kosztów określonych w art. 16. 3 ustawy o usługach turystycznych”* (dowód: karta nr 14). Z regulacji stosowanej przez przedsiębiorcę wynika, że może on dochodzić nieuiszczonej części ceny imprezy, jak i kosztów zmiany uczestnika również od osoby rezygnującej z udziału w imprezie w sytuacji gdy ten nie przekazywał swoich praw i obowiązków innej osobie, a jedynie odstąpił od umowy. W związku z tym, choć osoba rezygnująca i później związana umową o świadczenie usług turystycznych z organizatorem nie są ze sobą powiązane węzłem obligacyjnym, ponoszą solidarną odpowiedzialność względem przedsiębiorcy. Zważyć trzeba, że możliwości takiej nie przewiduje ustawa o usługach turystycznych, w związku z czym należało stwierdzić, iż zachowanie przedsiębiorcy jest bezprawne. Godzi ono również w interesy konsumentów, gdyż konsekwencją wprowadzenia ww. regulacji jest rozszerzenie zakresu ich obowiązków finansowych, z uwagi na co stwierdzono, że opisana konstrukcja jest mniej korzystna niż

regulacja wynikająca z ustawy. W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przedłożył zmodyfikowane „Ogólne warunki uczestnictwa”. Analiza ich treści wykazała, że brzmienie pkt. IV 4 pozostało bez zmian (dowód: karty nr 50 i 65). Stąd należało orzec, jak w punkcie I 8 sentencji niniejszej decyzji.

II. 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 praktyki naruszające 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 celowo, czy też nieumyślnie. 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.

W pkt. I 1 – 8 niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę ośmiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniami wzorców umowy uznanymi przez SOKiK za niedozwolone, stosowaniu regulacji niezgodnych z zapisami ustawy o usługach turystycznych, a także na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych ciążyących na przedsiębiorcach zawierających umowy o świadczenie usług turystycznych. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowane regulacje funkcjonują w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarza zagrożenie, że przedsiębiorca może albo nadmiernie ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki i domagać się ich spełnienia. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umownych, którymi przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umów, a w jego imieniu także jego agenci, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2006r. ustalono na podstawie złożonego przez niego zeznania podatkowego (dowód: karty nr 68 – 73).

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie za podstawę obliczeń kwoty odpowiadającej wysokością przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzenia biura podróży, a więc w związku z działalnością, z którą są związane praktyki oceniane w ramach niniejszego postępowania. Przy ustalaniu kary wzięto też pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Uwzględniono również fakt, że w czasie trwania niniejszego postępowania dokonano częściowych zmian, które choć nie doprowadziły do wyeliminowania z obrotu negatywnie ocenionych praktyk, to stanowią przejaw dobrej woli przedsiębiorcy.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość

dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Za zastosowaniem kary w wysokości oznaczonej w tej decyzji przemawia też fakt, że możliwość nakładania kar pieniężnych na przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu posiada dopiero od niedawna, gdyż od 21. 04. 2007r. W związku z tym ponownie należy zwrócić uwagę na wymiar edukacyjny stosowanej sankcji. Niniejsza kara powinna też stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Funkcja edukacyjna jest w niniejszym przypadku także w wymiarze ogólnym szczególnie istotna, gdyż jak wskazano powyżej kary za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nakładane w tym trybie stanowią nowość w polskim porządku prawnym.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 800 zł (słownie: osiemset złotych).

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji.

III. 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 1 - 8 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 ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 53 zł (słownie: pięćdziesięciu trzech złotych).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral