



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DDK-61-26/07/PB

Warszawa, dnia 19 października 2007 r.

DECYZJA NR DDK 19/2007

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania przeciwko TUI Poland Sp. z o.o. w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy *Umowa o świadczenie usług turystycznych* oraz we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* postanowień umownych: *Przewidywane godziny przelotu*:. * Zastrzega się możliwość zmian. Ostateczne godziny przelotu znajdują Państwo w dokumentach podróży oraz Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń, które uniemożliwiają konsumentowi odstąpienie od umowy w przypadku zmiany przez TUI Poland Sp. z o.o. godzin wylotu na imprezę turystyczną, co narusza art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, Nr 273, poz. 2703, Dz. U. z 2005 r. Nr 175, poz. 1462, Dz. U. z 2006 r. Nr 220, poz. 1600) i wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik;*

2. stosowaniu we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* następującego postanowienia umownego, którego treść jest zbieżna z treścią postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 lipca 2005 r. sygn. akt XVII Amc 89/03, nr wpisu: 538), o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: *Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych,*

strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń,

co wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik;

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na TUI Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania, polegającego na:

- A. usunięciu z pkt. 7.2. *Warunków Imprez Turystycznych* zdania: *Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń;*
- B. zmianie pkt. 19.9. *Warunków Imprez Turystycznych* i nadanie temu postanowieniu następującego brzmienia: *Niniejsze szczegółowe warunki imprez turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.*

II.

Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów określa następujący termin wykonania zobowiązań określonych w pkt. IA i pkt. I B – 15 listopada 2007 r.

III.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązuje TUI Poland Sp. z o.o. do złożenia sprawozdań o stopniu realizacji zobowiązań o których mowa w punktach IA i IB niniejszej decyzji, do dnia 30 listopada 2007 r.

UZASADNIENIE

Postanowieniem z dnia 20 listopada 2006 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy spółka TUI Poland Sp. z o.o., zwana dalej „Stroną”, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej (polegającej na organizowaniu imprez turystycznych) może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Z poczynionych ustaleń wynikało, że Strona w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie imprez turystycznych nie umieszczała informacji o godzinie wyjazdu i powrotu z imprezy turystycznej.

W opinii Prezesa Urzędu praktyka taka mogła naruszać art. 14 ust. 2 pkt 4 a) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) zwanej dalej „ustawą o usługach turystycznych”, który stanowi, że umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych powinna określać program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług w tym m.in. datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu.

Ponadto, do UOKiK wpłynęły sygnały, że Strona ustalała godziny wylotów na imprezy turystyczne w późnych godzinach nocnych. Tymczasem przedmiotowe wyloty

ulegały opóźnieniu w ten sposób, że następowały już następnego dnia, co powodowało, iż czas trwania imprezy turystycznej ulegał skróceniu o jeden dzień.

Tego rodzaju działanie nie tylko naruszało dobre obyczaje kupieckie, ale narażało konsumentów na straty finansowe.

W konsekwencji wskazane wyżej praktyki mogły wypełniać dyspozycję art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.), zgodnie z którym, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności 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.

W piśmie z dnia 8 grudnia 2006 r. Strona przedstawiła stanowisko odnośnie postawionych zarzutów. Strona wskazała na niekorzystne warunki umów jakie zawiera z przewoźnikami lotniczymi, uprawniające przewoźników do dowolnego dokonywania zmian godzin wylotów i przylotów. Jednocześnie Strona dokonała zmiany treści umowy o świadczenie usług turystycznych poszerzając ją o zapis: *Przewidywane godziny przelotu*:*.... * *Zastrzega się możliwość zmian. Ostateczne godziny przelotu znajdują Państwo w dokumentach podróży.*

Jeśli zaś chodzi o zarzut opóźnień w wylotach, skutkujących rozpoczęciem imprezy turystycznej następnego dnia, Strona wyjaśniła, iż jedyną przyczyną opóźnień w rozpoczęciu imprez w Hurgadzie w miesiącach sierpień – wrzesień 2006 r. był remont pasa startowego. Strona zaznaczyła jednocześnie, iż w przypadku zaistnienia opóźnienia przedłuża pobyt bądź dokonuje zwrotu pieniędzy za czas, o który cała wycieczka została skrócona.

Prezes Urzędu, w piśmie z dnia 11 stycznia 2007 r. zakwestionował dokonaną przez Stronę modyfikację treści wzorca umowy. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziło umieszczenie w nim informacji o godzinach wylotu i przelotu z jednoczesnym zastrzeżeniem możliwości ich zmian. Poprzez zamieszczenie takiego zastrzeżenia Strona przyznała sobie *de facto* prawo do dokonywania jednostronnej zmiany umowy bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy. Poza tym same sformułowania: *przewidywane godziny przelotu* oraz *Ostateczne godziny przelotu znajdują Państwo w dokumentach podróży z góry* sugerowały, że podane w umowie godziny mają jedynie charakter orientacyjny i niewiążący, natomiast w przypadku ich zmiany nie będą one określone w umowie lecz w *dokumentach podróży*. To z kolei mogło powodować, że po stronie zawierającego umowę konsumenta będzie każdorazowo powstawał stan niepewności, co do tego czy wszystkie jej elementy zostaną przez Stronę należycie wykonane.

W opinii Prezesa Urzędu, nie zasłużyły również na uwzględnienie wyjaśnienia Strony, zgodnie z którymi trudności w określaniu godzin przelotów wynikają z niekorzystnych dla Strony umów zawieranych z przewoźnikami lotniczymi. Prezes Urzędu zaznaczył, iż są to umowy zawierane pomiędzy przedsiębiorcami – profesjonalistami i w oparciu o zasadę swobody zawierania umów. Strona nie może natomiast przerzucać na konsumenta negatywnych skutków umowy zawartej z innym przedsiębiorcą, ponieważ byłoby to niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 4 a) ustawy o usługach turystycznych.

W odpowiedzi, pismem z dnia 5 lutego 2007 r. Strona podtrzymała swoje stanowisko. Strona po raz kolejny wskazała na nierówną pozycję organizatora turystyki w stosunku do przewoźnika lotniczego. Ponadto, Strona zaznaczyła, iż zakwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis w umowie nie ogranicza prawa konsumenta do odstąpienia od umowy na podstawie art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Zdaniem Strony użyty przez nią w umowie zwrot „przewidywany” jest tożsamy z użytym w art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy

o usługach turystycznych zwrotem „planowany”, a przedmiotowy zapis zmierza jedynie do przekazania klientowi pełnej informacji.

W piśmie z dnia 28 lutego 2007 r. Prezes Urzędu stwierdził, iż wyjaśnienia Strony, zgodnie z którymi przedmiotowy fragment umowy nie wyklucza prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany godziny wylotu są niespójne w kontekście pkt. 7.2. *Warunków Imprez Turystycznych*, w którym Strona zastrzegła, iż: (...) *Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i **nie stanowią istotnych zmian świadczeń***. Z jednej strony bowiem Strona tłumaczyła, iż zastrzeżenie w umowie możliwości zmian godzin przelotów nie powoduje pozbawienia konsumentów prawa do odstąpienia od umowy, z drugiej strony zaś zastrzegła, iż zmiany takie nie stanowią istotnych zmian świadczeń, a więc nie będą stanowić przesłanki pozwalającej konsumentowi na skorzystanie z uprawnień z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie zaś z pkt. 6.7. *Warunków Imprez Turystycznych*, przez zmianę umowy Strona nakazuje rozumieć zmianę postanowień umowy wymienionych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, a więc także zmianę godziny wylotu. W kontekście wskazanych wyżej okoliczności, w opinii Prezesa Urzędu, stosowanie przez Stronę pkt. 7.2. *Warunków Imprez Turystycznych* mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, z uwagi na fakt, iż mógł on naruszać art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

W odpowiedzi, pismem z dnia 26 marca 2007 r. Strona ponownie podtrzymała swoje stanowisko. W jej opinii zawarta w art. 6.7. *Warunków Imprez Turystycznych* definicja zmiany umowy została opracowana wyłącznie na użytek wykonania uprawnień klienta określonych w pkt. 6.6. *Warunków Imprez Turystycznych*, czyli zmiany umowy rezerwacji wyłącznie na życzenie klienta. Przepis art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych nie będzie miał zaś zastosowania do pkt 7.2 *Warunków Imprez Turystycznych* z uwagi na fakt, iż postanowienie to odnosi się jedynie do sytuacji, powstałych po rozpoczęciu realizacji umowy.

W opinii Prezesa Urzędu przekazane przez Stronę informacje i wyjaśnienia wskazują na świadomą praktykę Strony, która może naruszać art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w dniu 11 czerwca 2007 r., na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Stronę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy *Umowa o świadczenie usług turystycznych* oraz we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* postanowień umownych: *Przewidywane godziny przelotu*:. * Zastrzega się możliwość zmian. Ostateczne godziny przelotu znajdują Państwo w dokumentach podróży oraz Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach*

przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń, które uniemożliwiają konsumentowi odstąpienie od umowy w przypadku zmiany przez TUI Poland Sp. z o.o. godzin wylotu na imprezę turystyczną, co narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych i może w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik;

2. stosowaniu we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* następującego postanowienia umownego, którego treść jest zbieżna z treścią postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: *Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, lądowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik;*

W dniu 29 czerwca 2007 r. z inicjatywy Strony odbyło się spotkanie z przedstawicielami UOKiK, na którym Strona zobowiązała się dokonać zmian uwzględniających zarzuty Prezesa Urzędu.

W piśmie z dnia 9 lipca 2007 r. Strona potwierdziła swoje zobowiązanie się do podjęcia następujących działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

1. usunięcie z pkt. 7.2. *Warunków Imprez Turystycznych* zdania: *Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń;*
2. zmianę pkt. 19.9. *Warunków Imprez Turystycznych* i nadanie temu postanowieniu następującego brzmienia: *Niniejsze szczegółowe warunki imprez turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.*

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego, Strona została poinformowana o możliwości wglądu do zebranego w toku postępowania materiału dowodowego i z możliwości tej nie skorzystała.

PREZES URZĘDU USTALIŁ I ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:

A.

Postępowanie zostało wszczęte w związku z podejrzeniem podejmowania przez Stronę bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 uokik, zgodnie z którym 1.

Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. 2. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.).

Aby doszło do naruszenia art. 24 uokik muszą zostać kumulatywnie spełnione trzy przesłanki tj.:

- 1) działanie przedsiębiorcy
- 2) noszące znamiona bezprawności
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1.

Art. 4 pkt 1 uokik pojęcie przedsiębiorcy definiuje jako przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.), zwanej dalej „usdg”, a także:

- a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej,
- b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu,
- c) osobę fizyczną posiadającą kontrolę, w rozumieniu art. 4 pkt 4 uokik, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13 uokik,
- d) związek przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 pkt 2 uokik – na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 2 usdg definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 usdg jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Strona jest podmiotem wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000083435. Prowadzona działalność gospodarcza wykonywana jest w sposób zorganizowany i ciągły. Wobec powyższego, należy stwierdzić, iż Strona jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik.

Ad. 2.

Druga przesłanka konieczna do naruszenia art. 24 uokik zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub gdy nie dopełnia ciążącego na nim obowiązku.

2.1. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte pod zarzutem stosowania przez Stronę we wzorcu umowy *Umowa o świadczenie usług turystycznych* oraz we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* postanowień umownych: *Przewidywane godziny przelotu*:.... * Zastrzega się możliwość zmian. Ostateczne godziny przelotu znajdują Państwo w dokumentach podróży oraz Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi,*

ładowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń. Powyższe postanowienia uniemożliwiają konsumentowi odstąpienie od umowy w przypadku zmiany przez Stronę godzin wylotu na imprezę turystyczną, co narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta, który z kolei powinien poinformować niezwłocznie organizatora czy: przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

W związku z powyższym (bezprawność), może to stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

2.2. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte pod zarzutem stosowania przez Stronę we wzorcu umowy *Warunki imprez turystycznych* następującego postanowienia umownego: *Podróże lotnicze TUI odbywają się przeważnie jako loty non-stop, jednak istnieje możliwość, podyktowana między innymi względami programowymi i technicznymi, ładowań pośrednich w trakcie trwania podróży. Podawane godziny przelotów zarówno w momencie rezerwacji jak i na dokumentach podróży są godzinami przewidywanymi i mogą ulec istotnej zmianie (ze względu na przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajki lub inne przyczyny operacyjne niezależne od TUI). W niektórych przypadkach przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń.*

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Dla bytu praktyki, określonej powołanym przepisem niezbędnym jest łączne wystąpienie następujących przesłanek:

- przedsiębiorca musi stosować wzorzec umowy,
- określone postanowienia wzorca umowy muszą zostać uznane, wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za niedozwolone,
- postanowienia niedozwolone muszą zostać wpisane do właściwego rejestru, przez organ do tego uprawniony.

Stosowane przez Stronę wzorce umowy, w oparciu o treść których następuje świadczenie usług turystycznych, zawierające zbiór opracowanych (gotowych) i obowiązujących postanowień umownych, opracowanych przez przedsiębiorcę bez współdziałania, czy woli jego kontrahentów, należy uznać za wzorce umów, definiowane w literaturze przedmiotu jako doktrynalne określenie wszelkich jednostronnie przygotowanych z góry, przed zawarciem umowy, gotowych klauzul, w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów itp¹.

¹ E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz, 3. Wydanie, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 75.

Z tych też powodów stosowane przez przedsiębiorców wzorce umów podlegają szczególnemu nadzorowi i stałej kontroli. Służące temu instrumenty zostały wprowadzone do Kodeksu cywilnego w wyniku nowelizacji tego aktu prawnego, dokonanej w 2000 r.

Kontrola ta ma charakter abstrakcyjny i obejmuje poszczególne postanowienia umowne, pojedynczo lub zbiorowo, czyli cały wzorzec lub jego określone fragmenty.

Zgodnie z art. 479³⁶ k.p.c., sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone należą do wyłącznej właściwości Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Uznanie przez Sąd rażącego naruszenia interesów konsumentów poprzez stosowanie danej (konkretnej) klauzuli umownej skutkuje wpisaniem takiego postanowienia do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone”. Organem wyznaczonym do prowadzenia Rejestru i dokonywania w nim wpisów klauzul abuzywnych jest, zgodnie z art. 479⁴⁵ k.p.c., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ k.p.c.) spełniają one taką samą funkcję, jak przepisy prawne, a zatem dla ich oceny, w drodze analogii, stosować należy zasady wykładni przepisów, a przy określaniu znaczenia niedozwolonych postanowień umownych wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej. Dlatego też niedozwolonymi są postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru i klauzuli z nią porównywalnej.

Stanowisko taki potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. III SZP 3/2006 uznając, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru (...). Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Z ww. stanowiska Sądu Najwyższego wynika, iż warunkiem koniecznym i wystarczającym dla uznania danego zachowania przedsiębiorcy za bezprawne i godzące w interesy konsumentów nie jest więc, aby zachowana była literalna identyczność obu porównywanych postanowień, jeżeli wywołują one taki sam skutek.

Wyniki analizy porównawczej ww. postanowienia pozwalają na stwierdzenie, że jest ono tożsame z klauzulą uznaną za niedozwolone postanowienie umowne w wyroku SOKiK z dnia 21 lipca 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 89/03), a następnie wpisaną dnia 10 października 2005 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, pod numerem 538. Zapis zamieszczony w ww. rejestrze posiada następującą treść: *Biuro nie odpowiada za zmiany lub opóźnienia w godzinach przelotów (przejazdów) oraz zmiany w realizacji programu, o ile uzasadnione są zmianą rozkładu lotów wprowadzoną przez przewoźnika, wzmożonym ruchem na niektórych lotniskach oraz innymi czynnikami, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m. in. postoje na granicach, czynności celne, strajki, blokady dróg itp.).*

Powołana wyżej klauzula abuzywna wyłącza odpowiedzialność biura podróży m.in. za zmiany w godzinach przelotów. Z uwagi na fakt, iż kwestionowanym postanowieniu umownym Strona zastrzegła, iż zmiany godzin przelotów nie stanowią istotnych zmian świadczeń, wyłączyła tym samym swoją odpowiedzialność z tego tytułu. Mając na uwadze powyższe okoliczności, należy stwierdzić, iż obydwa porównywane postanowienia wywołują

taki sam skutek w postaci wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za nienależyte wykonanie umowy (zmianę godzin przelotów).

Ad. 3.

Trzecia z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Uokik w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Przepisy uokik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy są powszechne.

Z uwagi na charakter prowadzonej przez Stronę działalności należało stwierdzić, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Kontrahentami Strony było bowiem wiele osób, potencjalnie każdy z konsumentów mógł skorzystać ze świadczonych przez nią usług turystycznych. Stosowanie ww. postanowień spowodowało więc jednocześnie naruszenie art. 24 ust. 1 uokik, który zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Równocześnie, w decyzji, o której mowa wyżej, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań, może też określić termin ich wykonania (art. 28 ust. 2 i 3 uokik).

Jak wykazano wcześniej, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Strona stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 2 uokik i art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie do dokonania następujących zmian:

1. usunięcie z pkt. 7.2. *Warunków Imprez Turystycznych* zdania: *Sytuacje opisane powyżej nie są traktowane jako nienależyte wykonanie umowy i nie stanowią istotnych zmian świadczeń;*
2. zmiana pkt. 19.9. *Warunków Imprez Turystycznych* i nadanie temu postanowieniu następującego brzmienia: *Niniejsze szczegółowe warunki imprez turystycznych nie naruszają postanowień ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny;*

w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów, zaś Strona w ten sposób uwolniona zostanie od zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w przedmiotowym zakresie.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w pkt I sentencji.

Ponadto, Prezes Urzędu, w oparciu o zapis art. 28 ust. 2 i ust. 3 uokik, określił następujący termin wykonania podjętych zobowiązań tj. 15 listopada 2007 r.

Prezes Urzędu wyznaczył również termin na przekazanie informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązań na dzień 30 listopada 2007 r.

Mając to na uwadze orzeczono, jak w pkt II i pkt III sentencji.

C.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie, za pośrednictwem Prezesa Urzędu, do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Otrzymuje:

Pan
Piotr Kulczyki,
Janowski, Kulczycki, Puławska
Kancelaria Prawnicza
ul. Solec 38
00-394 Warszawa
pełnomocnik TUI Poland Sp. z o.o.