



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW W BYDGOSZCZY

85-097 Bydgoszcz, ul. Jagiellońska 34
Tel. (0-52) 345-56-44, Fax (0-52) 345-56-17, Tel. (0-52) 3254-267
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dn. 30.09.2003 r.

Znak: RBG-61-08/03/AB

VIATOR Sp. z o.o.
Pl. Kościeleckich 7
85-033 Bydgoszcz

Decyzja Nr RBG 24/2003

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 2003 nr 86 poz. 804 z późn. zm. – zwana dalej ustawą) oraz §3 ust. 2 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. nr 18 poz. 172), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszania zbiorowych interesów konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

na podstawie art. 23c ust. 1 wymienionej na wstępie ustawy uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów:

1. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom przez VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

zamieszczanie w folderach reklamowych, broszurach informacyjnych, kartach zgłoszenia oraz warunkach uczestnictwa do umów o udział w imprezie turystycznej nieprawdziwej i wprowadzającej w błąd informacji, że organizatorem imprez turystycznych – pielgrzymek organizowanych przez VIATOR Sp. z o.o. jest Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS z siedzibą w Bydgoszczy (art. 23a ust. 2 ustawy);

2. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom przez VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

zamieszczanie w folderach reklamowych i broszurach informacyjnych nieprawdziwej i wprowadzającej w błąd informacji, że organizatorem imprez turystycznych – pielgrzymek organizowanych przez VIATOR Sp. z o.o. jest Pielgrzym Polski Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek (art. 23a ust. 2 ustawy),

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania

Uzasadnienie

W toku postępowania wyjaśniającego sygn. akt RBG-62-27/03/AB, którego przedmiotem było badanie wzoru umowy o udział w imprezie turystycznej (Karta Zgłoszenia – Umowa) zawieranej przez biuro podróży VIATOR Sp. z o.o. siedzibą w Bydgoszczy (zwana dalej organizatorem, bądź VIATOR) oraz Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS z siedzibą w Bydgoszczy, pod kątem stosowania w umowach z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych (art. 385¹ i nast. k.c.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu, bądź organem antymonopolowym) ustalił, iż VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy wskazuje w stosowanym przez siebie wzorcu umownym (warunkach uczestnictwa), że organizatorem imprez turystycznych – pielgrzymek jest m.in. Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS z siedzibą w Bydgoszczy (fakt znany z urzędu – art. 77 §4 k.p.a.).

W piśmie z dnia 8.07.2003 r. organizator wyjaśnił, iż CARITAS jest agencją pośrednictwa usług turystycznych i jako taka nie zawiera umów z klientami. Jednocześnie organizator przesłał poprawioną wersję warunków uczestnictwa, w której wyeliminował zapis zgodnie z którym CARITAS jest organizatorem pielgrzymek (fakt znany z urzędu – art. 77 §4 k.p.a.).

W dniu 21.07.2003 r. Prezes Urzędu zapoznał się ze wzorcem umowy stosowanej przez organizatora, prezentowanym na jego stronach internetowych (www.viator.com.pl/warunki.php), gdzie stwierdził, iż konsumentom nadal udzielana jest informacja, zgodnie z którą jednym z organizatorów pielgrzymek jest CARITAS. Prezes Urzędu odwiedził również stronę internetową www.pielgrzymypolski.pl, gdzie ustalił, iż Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek Pielgrzym Polski reklamuje się jako organizator pielgrzymek działający na rynku od 12 lat, obecny w Archidiecezji Gnieźnieńskiej i Diecezji Koszalińsko-Kołobrzeszkiej jako Biuro Pielgrzymkowe CARITAS, a także Archidiecezji Krakowskiej jako BP VIATOR (fakt znany z urzędu – art. 77 §4 k.p.a.). Na stronie internetowej o której mowa zamieszczono również wzór umowy o udział w pielgrzymce zaopatrzonej w logo Pielgrzym Polski, z której wynika, iż organizatorami pielgrzymek są Biuro Pielgrzymkowe VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy oraz Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS w Bydgoszczy.

Dalsze czynności wyjaśniające, w tym kontrola przeprowadzona w dniu 22.07.2003 r. w siedzibie organizatora oraz w siedzibie CARITAS pozwoliły na ustalenie, iż:

1. działalność pod nazwami VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy oraz Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS w Bydgoszczy prowadzi ten sam podmiot, tj. VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy, która posługuje się nazwą CARITAS na podstawie umowy cywilno-prawnej zawartej przez VIATOR s.c. Wiesław Gajewski i Krzysztof Kraśniewski w Bydgoszczy z CARITAS Archidiecezji Gnieźnieńskiej;
2. usługi turystyczne są świadczone jedynie przez VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy (jej udziałowcami są Wiesław Gajewski i Krzysztof Kraśniewski);
3. VIATOR s.c. nie posiada zezwolenia na działalność organizatora turystyki;

4. Pielgrzym Polski jest wyłącznie nazwą, która ma zastąpić wszystkie nazwy, których używają Wiesław Gajewski i Krzysztof Kraśniewski, jest ona stosowana od roku 2003;
5. zezwolenie organizatora turystyki dla Biura Pielgrzymkowego Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS wygasło w roku 2000;
6. VIATOR Sp. z o.o. informuje uczestników pielgrzymek, że CARITAS jest ich organizatorem, gdyż jest to określenie potoczne, rozpoznawalne dla uczestników, dla których organizatorem pielgrzymki jest nie VIATOR lecz ksiądz, parafia, CARITAS, diecezja (fakty znane z urzędu – art. 77 §4 k.p.a.).

Wobec uzyskania informacji jak wyżej, postanowieniem z dnia 23.07.2003 r. w sprawie sygn. akt RBG-61-08/03/AB, Prezes Urzędu wszczął z urzędu przeciwko VIATOR Sp. z o.o. postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w związku z zarzutem naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez informowanie konsumentów, że organizatorem imprez turystycznych – pielgrzymek jest Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS z siedzibą w Bydgoszczy, bądź Pielgrzym Polski Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek (art. 23a ust. 2 ustawy).

Prowadzone postępowanie potwierdziło ustalenia dokonane w postępowaniu wyjaśniającym RBG-62-27/03/AB, o których mowa powyżej.

W toku postępowania wyjaśniającego, pismem z dnia 28.07.2003 r. organizator przedłożył kwestionowane przez Prezesa Urzędu dokumenty: umowę wraz z warunkami uczestnictwa oraz folder reklamowy w wersji poprawionej i poinformował, że odąd będą to jedyne stosowane i przedkładane konsumentom materiały. Dokumenty te informują w sposób nie budzący wątpliwości, że organizatorem pielgrzymek jest VIATOR Sp. z o.o. i nie wskazują w tym zakresie na CARITAS oraz Pielgrzyma Polskiego. Organizator poinformował również, że inne pisemne informacje wcześniej wydawane konsumentom, jak: broszury, foldery i katalogi, które zawierały zapisy, iż współorganizatorem pielgrzymek jest Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS z siedzibą w Bydgoszczy, bądź Pielgrzym Polski Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek, są nieaktualne.

Pismem z dnia 7.08.2003 r. Prezes Urzędu został poinformowany przez CARITAS Archidiecezji Gnieźnieńskiej, o rozwiązaniu umowy zlecenia zawartej w dniu 22.05.2000 r., na podstawie której organizator posługiwał się nazwą CARITAS.

W oparciu o ustalony stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – zgodnie z ust. 2 cyt. wyżej artykułu - uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, 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.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek:

- a. bezprawności działania
- b. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Co do pierwszej przesłanki, Prezes Urzędu stosuje przepis art. 23a ust. 2 ustawy, posiłkując się art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2001 r. Nr 55, poz. 578 – zwana dalej ustawą o u.t.) zgodnie z którym, *działalność gospodarcza polegająca na organizowaniu imprez turystycznych oraz na pośredniczeniu na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych wymaga uzyskania zezwolenia* oraz art. 14 ust. 2 pkt 1 tej ustawy. O bezprawności działania VIATOR Sp. z o.o. świadczy udzielanie konsumentom nieprawdziwych i wprowadzających w błąd informacji dotyczących podmiotów organizujących imprezy turystyczne – pielgrzymki.

Okolicznością bezsporną w niniejszej sprawie jest fakt udzielania przez organizatora konsumentom w stosowanym wzorcu umownym, jak również w folderach reklamowych i broszurach informacji, jakoby organizatorem pielgrzymek było samoistnie, bądź wspólnie z VIATOR Sp. z o.o.:

1. Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS w Bydgoszczy (pkt 1 sentencji decyzji);
2. Pielgrzym Polski Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek (pkt 2 sentencji decyzji).

Tymczasem równie niespornym jest to, iż zezwolenie Wojewody Kujawsko-Pomorskiego na organizację imprez turystycznych (w rozumieniu art. 3 pkt 4 ustawy o u.t. – *przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych*) posiada jedynie VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy. Zezwolenie dla Biura Pielgrzymkowego Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS wygasło na mocy decyzji Wojewody z dnia 20.10.2000 r. Natomiast Pielgrzym Polski nigdy nie posiadał stosownego zezwolenia. Nie jest on nawet przedsiębiorcą, bądź jakąkolwiek jednostką mogącą ubiegać się o zezwolenie. Tak więc niewątpliwym jest, iż podmioty te wbrew informacjom udzielanym konsumentom nie mogły działać jako organizatorzy pielgrzymek, których jedynym organizatorem była VIATOR Sp. z o.o. w Bydgoszczy. Oznacza to, iż konsumenci byli wprowadzani przez organizatora w błąd poprzez nieprawdziwą informację.

Sam przedsiębiorca przyznał, iż posługuje się innymi nazwami niż własna firma w celu zwiększenia sprzedaży swoich usług. Wykorzystuje w tym celu autorytet jakim cieszy się w społeczeństwie kościelna osoba prawna tj. CARITAS, który na lokalnym rynku kojarzy się również z usługami turystycznymi – organizacją pielgrzymek – poprzez działalność Biura Pielgrzymkowego (do roku 2000).

Mając na uwadze regulację art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o u.t. który stanowi, iż *umowa (o świadczenie usług turystycznych) powinna określać: organizatora turystyki i numer jego zezwolenia oraz imię i nazwisko osoby, która w jego imieniu umowę podpisała*, należy uznać, iż ustawa o usługach turystycznych nakłada na organizatorów precyzyjny obowiązek informacyjny, którego wykonanie podlega kontroli Prezesa Urzędu w trybie art. 23a i nast. ustawy. VIATOR zadośćuczynił temu obowiązkowi (wskazał w umowie siebie jako organizatora, podał nr zezwolenia), lecz ponadto, w sposób nieuprawniony wskazał na Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS w Bydgoszczy. Fakt ten został negatywnie oceniony przez Prezesa Urzędu, gdyż może prowadzić do negatywnych dla konsumentów konsekwencji, o których mowa poniżej.

Co do Pielgrzyma Polskiego, Prezes Urzędu uznał, iż posługiwanie się w folderach reklamowych i broszurach informacyjnych zwrotem „Ogólnopolski Organizator Pielgrzymek” jest nadużyciem ze strony organizatora i wprowadza w błąd konsumentów. Z informacji udzielonych przez samego organizatora – w toku kontroli prowadzonej w sprawie RBG-62-27/03/AB – wynika, iż Pielgrzym Polski jest jedynie nazwą lansowaną w celu zastąpienia wszystkich innych nazw, pod którymi występuje VIATOR.

Prezes Urzędu nie kwestionuje prawa VIATOR do lansowania własnych nazw, znaków towarowych i innych oznaczeń, lecz zauważa, iż każdorazowo koniecznym jest udzielanie przy tym jasnej i nie budzącej wątpliwości informacji o podmiocie odpowiedzialnym za wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.

Powyższe pozwoliło na ustalenie bezprawności działania VIATOR, tj. na stwierdzenie istnienia koniecznej przesłanki wydania decyzji w oparciu o art. 23c ust. 1 ustawy.

Równie niewątpliwym w niniejszej sprawie jest naruszenie działaniem organizatora zbiorowego interesu konsumentów. Zgodnie z punktem 2 preambuły Dyrektywy 98/27/EC Parlamentu Europejskiego oraz Rady Unii Europejskiej z dnia 19 maja 1998 roku w sprawie nakazów wydawanych w celu ochrony interesów konsumentów: „Zbiorowe interesy oznaczają interesy, które nie stanowią skumulowanych interesów poszczególnych osób poszkodowanych z racji naruszenia”.

Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy bezprawne działanie przedsiębiorców dotyczy, lub może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować. W niniejszej sprawie wadliwe informowanie konsumentów godzi w interes szerokiego, niedookreślonego, niemożliwego do wyodrębnienia kręgu konsumentów – uczestników pielgrzymek.

W ocenie organu antymonopolowego, informowanie konsumentów, iż organizatorem pielgrzymek jest Biuro Pielgrzymkowe Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS, bądź Pielgrzym Polski może ograniczać konsumentom możliwość dochodzenia od organizatora odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych (art. 11a ustawy o u.t.). Możliwość występowania przez konsumentów z roszczeniami z art. 11a ustawy o u.t. ograniczona jest terminem przedawnienia, o którym mowa w art. 118 k.c. (10 lat). Tym samym, sugerowanie się przez konsumentów informacjami udzielonymi przez VIATOR co do osoby organizatora, może skutkować zwracaniem się w pierwszym rzędzie do CARITAS, a w konsekwencji zwłoką i naruszeniem terminu, o którym mowa.

Zdaniem Prezesa Urzędu, decyzja o zawarciu każdej umowy, w tym umowy o udział w pielgrzymce powinna być podejmowana przez konsumentów w oparciu o własne preferencje, zaufanie do organizatora i ocenę warunków przedłożonej oferty. Wskazywanie przez VIATOR, iż organizatorem pielgrzymek jest CARITAS, bądź Pielgrzym Polski należy uznać za informację, która w sposób nieuczciwy wpływa na sferę motywacyjną konsumentów prowadząc do skorzystania z usług VIATOR w oparciu o błędne przekonanie o osobie organizatora. Tym samym, dochodzi do nadużycia szczególnego stosunku zaufania konsumentów (uczestników pielgrzymek) do kościelnych osób prawnych (CARITAS), bądź podmiotów rozpoznawanych przez pielgrzymów jako blisko związanych z Kościołem Katolickim (Pielgrzym Polski).

Błędne wskazanie innych niż VIATOR podmiotów może skutkować również błędnym i nieskutecznym (z punktu widzenia pkt 8 i pkt 11 warunków uczestnictwa umowy stosowanej przez VIATOR – zachowanie terminów umownych) występowaniem przez konsumentów do organizatora z zawiadomieniem o rezygnacji z wyjazdu, bądź z reklamacją.

Ponadto, wskazanie jako organizatorów podmiotów blisko związanych z hierarchią kościelną może ograniczać skłonność uczestników pielgrzymek do wnoszenia reklamacji nawet w oczywistych przypadkach nienależytego wykonania umowy. Prezes Urzędu uwzględnił w tym miejscu jako powszechnie znany (art. 77 §4 k.p.a.) fakt ugodowego stosunku znacznej części uczestników pielgrzymek wobec przedstawicieli duchowieństwa.

Prezes Urzędu uwzględnił, iż organizator w sposób niesporny wycofał się w toku postępowania ze stosowania kwestionowanej praktyki. Świadczą o tym w sposób niezbity

poprawione dokumenty, z których usunięto informacje o Biurze Pielgrzymkowym Archidiecezji Gnieźnieńskiej CARITAS i Pielgrzymie Polskim jako organizatorach pielgrzymek. W świetle aktualnej treści przepisu art. 23c ust. 1 ustawy, Prezes Urzędu nie ma jednak możliwości orzeczenia o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania ich stosowania (analogicznie do art. 10 ust. 1 i art. 10 ust. 2 ustawy). Jediną możliwością merytorycznego zakończenia postępowania jest w takim przypadku orzeczenie o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie zaniechania jej stosowania (art. 23 c ust. 1 ustawy). Nakaz zaniechania należy w takim przypadku odczytywać jako kierowane na przyszłość zalecenie odstąpienia od stosowania analogicznych praktyk.

Fakt zaniechania praktyki uzasadnia odstąpienie od stosowania quasi sankcji w postaci określenia w decyzji środków usunięcia trwających skutków naruszenia (art. 23 c ust. 2 ustawy).

Mając na uwadze powyższe, należało orzec jak w sentencji

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