



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**Delegatura w Lublinie**  
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10  
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,  
743-77-30, Fax (0-81) 532-08-26  
E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)

Lublin, dnia 31 grudnia 2008 r.

RLU – 61 – 11/08/IM  
p.o.

**Decyzja RLU Nr 67/2008**

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Andrzejowi Adamowi Walukiewiczowi** prowadzącemu działalność jako **Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”**, z siedzibą w **Suwałkach**,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**I. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na zamieszczeniu w stosowanych, w obrocie z konsumentami „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, następujących postanowień wzorca umownego:

1. „Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia GROMA-TOUR określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak lub ich nieterminowe złożenie uprawnia GROMA-TOUR do skreślenia uczestnika z listy”;
2. „...Wzrost ceny imprezy o 10% nie stanowi wypowiedzenia umowy uczestnictwa przez organizatora a rezygnacja Uczestnika spowoduje skutki wymienione w pkt III.4”;
3. „W przypadku rezygnacji następującej z przyczyn nie leżących po stronie „Groma-Tour” (np. odmowa wydania paszportu lub wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymanie

przez Uczestnika warunków umowy ...) zostaną dokonane następujące potrącenia:

- a. w przypadku indywidualnych zamówień – potrącenia zgodne z warunkami kontrahentów biura,
  - b. w przypadku imprez zorganizowanych:
    - do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy opłatę manipulacyjną w wysokości 100 PLN od osoby,
    - między 29, a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 25% ceny imprezy,
    - między 20, a 14 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 50% ceny imprezy,
    - między 13, a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 80% ceny imprezy,
    - w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się 100% ceny imprezy”;
4. „GROMA-TOUR” nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń nie wykorzystanych z przyczyn nie leżących po stronie GROMA-TOUR”;
  5. „Zmiany w programie i nie zrealizowanie określonych świadczeń a w zamian zrealizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowią wady usługi i nie może to być powodem roszczeń Uczestnika”;
  6. „Reklamacje lub uwagi dotyczące usługi należy zgłaszać w trakcie imprezy do pilota lub rezydenta. Dowodem zgłoszenia jest pisemne potwierdzenie przyjęcia do wiadomości przez te osoby reklamacji”;
  7. „Po zakończeniu imprezy Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w biurze w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (jeżeli nie nastąpi poprawa po powiadomieniu pilota /rezydenta/ przewodnika)”;

stanowiącego postanowienie wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się** zaniechanie jej stosowania, począwszy od 20 kwietnia 2008r.

**II. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na zamieszczeniu w stosowanych, w obrocie z konsumentami „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, postanowień wzorca umownego o treści:

1. „...Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy mogą spowodować wzrost ceny imprezy, nie wyższy jednak niż o 10%...”
2. „... Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po doręczeniu mu pisemnego zawiadomienia na co najmniej 14 dni przed datą wyjazdu...”;

3. „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty (opłata rezerwacyjna jest bezzwrotna), jeżeli rezygnacja lub niemożliwość wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura...”;
4. „Uczestnikowi nie przysługuje z powodu odwołania imprezy żadne odszkodowanie”;

będących bezprawnymi w świetle, odpowiednio: art. 17 ust. 1, art. 17 ust. 2, art. 14 ust. 6 pkt 2, oraz art. 14 ust. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268, zm.: Dz.U. z 2004r. Nr 273 poz. 2703, Dz.U. z 2005r. Nr 175 poz.1462, Dz.U. z 2006r. Nr 220 poz.1600, Dz.U. z 2008r. Nr 180 poz.1112), naruszając tym samym art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania, począwszy od 20 kwietnia 2008r.**

**III. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na zamieszczeniu w stosowanych, w obrocie z konsumentami „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, postanowień wzorca umownego o treści:**

*„Groma-Tour nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych umową, jeżeli Uczestnik nie uczestniczył w całości lub części imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn (art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2004.223.2268 ze zmianami):*

- a. *leżących po stronie Uczestnika, jak spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy,*

stanowiącego postanowienie wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania, począwszy od 27 sierpnia 2008r.**

**IV. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na zamieszczeniu w stosowanych, w obrocie z konsumentami „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, postanowień wzorca umownego o treści:**

*„Przy zawieraniu umowy – zgłoszenia Groma-Tour określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy uczestnika. W takim przypadku odstąpienie od umowy nie wymaga formy pisemnej”;*

stanowiącego postanowienie wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego pod numerem: 1105, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania**, poczynając od 3 października 2008r.

V. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się**, wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku ze stosowaniem przez **Andrzeja Adama Walukiewicza** prowadzącego działalność jako **Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”**, z siedzibą w Suwałkach, w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, postanowienia wzorca umownego o treści: „*GROMA-TOUR odpowie na skargę w terminie do 30 dni od jej złożenia (pisemnego) w Biurze*”, co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

VI. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
nakłada się na Andrzeja Adama Walukiewicza prowadzącego działalność jako Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”, z siedzibą w Suwałkach, **karę pieniężną** w wysokości 2900 zł (słownie: dwa tysiące dziewięćset złotych), płatną do budżetu Państwa, w związku z dopuszczeniem się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał analizy wzorów umów i regulaminów stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne. Andrzej Adam Walukiewicz prowadzi działalność jako Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”, z siedzibą w Suwałkach. Analiza dokumentów w postaci „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour” (dalej: Warunki) wykazała, że Warunki zawierają postanowienia, które mogą stanowić niedozwolone postanowienie umowne wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK oraz mogą być niezgodne z przepisami ustawy o usługach turystycznych.

W związku z tym, Postanowieniem Nr 108/08 z dnia 14 kwietnia 2008 r. zostało wszczęte z urzędu postępowanie administracyjne przeciwko Andrzejowi

Adamowi Walukiewiczowi, prowadzącemu działalność jako Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”, z siedzibą w Suwałkach (dalej: Groma-Tour lub Przedsiębiorca), pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorze Warunków postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz postanowień niezgodnych z zapisami ustawy o usługach turystycznych. Ze względu na dokonanie w trakcie postępowania zmian w obowiązujących postanowieniach Warunków, w dniu 18 sierpnia 2008r., postanowieniem nr 225/08 rozszerzony został zarzut naruszenia przez Groma-Tour zbiorowych interesów konsumentów.

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania administracyjnego przedsiębiorca poinformował, że zaniechał stosowania w stosunkach z konsumentami zapisów noszących znamiona bezprawnych. Ponadto „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour” dostosowane zostały do obowiązujących przepisów prawa. Przedsiębiorca poinformował, że Umowa-Zgłoszenie oraz Warunki w nowym brzmieniu są stosowane od 20 kwietnia 2008r. Także po otrzymaniu postanowienia rozszerzającego zarzut stosowania praktyk ograniczających zbiorowe interesy konsumentów Przedsiębiorca poinformował o bezzwłocznym zaniechaniu stosowania zakwestionowanych zapisów Warunków oraz o zastąpieniu ich innymi, zgodnymi z przepisami prawa.

### **Prezes UOKiK ustalił, co następuje:**

Andrzej Adam Walukiewicz prowadzący działalność jako Agencja Turystyczno-Usługowa „Groma-Tour”, z siedzibą w Suwałkach, jest wpisany do ewidencji działalności gospodarczej, prowadzonej przez Prezydenta Miasta Suwałki pod numerem 6028. Przedsiębiorca prowadzi biuro podróży i jest turoperatorem, specjalizującym się w rynku wschodnim (państwa nadbałtyckie, Rosja). W związku z tą działalnością stosuje wzorzec umowy: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”. W oparciu o ten wzorzec zawiera umowy cywilnoprawne. Z usług tego przedsiębiorcy korzystają osoby fizyczne-konsumenci, którzy decydują się na wzięcie udziału jako uczestnik w imprezach turystycznych, organizowanych przez Groma-Tour. Następujące zapisy wzorca „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, w brzmieniu stosowanym do dnia 20.04.2008r., zostały zakwestionowane przez Prezesa UOKiK:

- Pkt II. 1 Warunków „Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia GROMA-TOUR określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak lub ich nieterminowe złożenie uprawnia GROMA-TOUR do skreślenia uczestnika z listy”;
- Pkt II. 8 Warunków „...Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy mogą spowodować wzrost ceny imprezy, nie wyższy jednak niż o 10%...”;

- Pkt II. 8 Warunków „... Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po doręczeniu mu pisemnego zawiadomienia na co najmniej 14 dni przed datą wyjazdu...”;
- Pkt II. 8 Warunków „...Wzrost ceny imprezy o 10% nie stanowi wypowiedzenia umowy uczestnictwa przez organizatora a rezygnacja Uczestnika spowoduje skutki wymienione w pkt III.4”;
- Pkt III. 2 Warunków „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty (opłata rezerwacyjna jest bezzwrotna), jeżeli rezygnacja lub niemożliwość wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura...”;
- Pkt III. 3 Warunków „Uczestnikowi nie przysługuje z powodu odwołania imprezy żadne odszkodowanie”;
- Pkt III. 4 Warunków „W przypadku rezygnacji następującej z przyczyn nie leżących po stronie „Groma-Tour” (np. odmowa wydania paszportu lub wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymanie przez Uczestnika warunków umowy ...) zostaną dokonane następujące potrącenia:
  - w przypadku indywidualnych zamówień – potrącenia zgodne z warunkami kontrahentów biura,
  - w przypadku imprez zorganizowanych:
    - do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy opłatę manipulacyjną w wysokości 100 PLN od osoby,
    - między 29, a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 25% ceny imprezy,
    - między 20, a 14 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 50% ceny imprezy,
    - między 13, a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 80% ceny imprezy,
    - w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się 100% ceny imprezy”;
- Pkt IV. 3 Warunków „GROMA-TOUR” nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń nie wykorzystanych z przyczyn nie leżących po stronie GROMA-TOUR”;
- Pkt IV. 5 Warunków „ Zmiany w programie i nie zrealizowanie określonych świadczeń a w zamian zrealizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowią wady usługi i nie może to być powodem roszczeń Uczestnika”;
- Pkt V. 1 Warunków „Reklamacje lub uwagi dotyczące usługi należy zgłaszać w trakcie imprezy do pilota lub rezydenta. Dowodem zgłoszenia jest pisemne potwierdzenie przyjęcia do wiadomości przez te osoby reklamacji”;
- Pkt V. 2 Warunków „Po zakończeniu imprezy Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w biurze w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (jeżeli nie nastąpi poprawa po powiadomieniu pilota /rezydenta/ przewodnika)”;

- Pkt V. 3 Warunków „GROMA-TOUR odpowie na skargę w terminie do 30 dni od jej złożenia (pisemnego) w Biurze”;

Następujące zapisy wzorca „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, w brzmieniu stosowanym od dnia 20.04.2008r., zostały zakwestionowane, postanowieniem nr 225/08 z dnia 18.08.2008r., rozszerzającym zarzuty wobec Groma-Tour, przez Prezesa UOKiK:

- Pkt II. 1 Warunków „Przy zawieraniu umowy – zgłoszenia Groma-Tour określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstępianie od uczestnictwa w imprezie z winy Uczestnika. W takim przypadku odstępianie od umowy nie wymaga formy pisemnej”;
- Pkt IV. 4 Warunków „Groma-Tour nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych umową, jeżeli Uczestnik nie uczestniczył w całości lub części imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn (art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2004.223.2268 ze zmianami):
  - a. leżących po stronie Uczestnika, jak spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy,
  - b. wynikających z decyzji władz państwowych (polskich i innych państw pobytu lub przejazdu), w szczególności decyzji dotyczących cofnięcia z granicy, nie wpuszczenia do kraju pobytu, przejazdu, których nie można było przewidzieć ani uniknąć,
  - c. za które, na zasadach ogólnych odpowiadają osoby trzecie, tj. inne niż pracownicy i kooperanci Groma-Tour, których nie można było przewidzieć ani uniknąć,
  - d. wynikających z działania siły wyższej. W w/w przypadkach wszystkie koszty wynikłe z zaistnienia tych sytuacji obciążają Uczestnika (koszty powrotu, zakwaterowania, itp.). Groma-Tour dołoży wszelkiej należytej staranności w celu udzielenia Uczestnikowi pomocy”.

Prezes UOKiK ustalił, na podstawie złożonego przez przedsiębiorcę oświadczenia, w warunkach ustawowej (art. 106 ust. 2 pkt 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) odpowiedzialności z udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd, iż Groma-Tour zaprzestał od dnia 20.04.2008r. stosowania Warunków w formie, jaką zakwestionował Prezes UOKiK w postanowieniu nr 108/08 o wszczęciu postępowania pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, z dnia 14.04.2008r. Jednocześnie przedsiębiorca oświadczył, że po wskazanej wyżej

dacie zaprzestania stosowania wzorca Warunków, ze względu na niewielką ilość i z małym wyprzedzeniem sprzedanych własnych imprez turystycznych, nie posiadał już umów na realizację imprez, na podstawie zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK Warunków, tak więc data zaprzestania stosowania wskazanych we wszczęciu postępowania zapisów Warunków jest miarodajna. Badając Warunki stosowane przez Groma-Tour od dnia 20.04.2008r. organ antymonopolowy ustalił, że pomimo dokonanych zmian, w dalszym ciągu dwa zapisy Warunków, a mianowicie Pkt II. 1 Warunków (stwarzający możliwość wypowiedzenia umowy bez uprzedniego wezwania uczestnika do uzupełnienia dokumentów) oraz Pkt IV. 4 Warunków (zasady zwrotu ceny imprezy lub jej części w przypadku nieuczestniczenia konsumenta w całości lub części imprezy) są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Poinformowany o tym fakcie przedsiębiorca niezwłocznie zmienił oba w/w zapisy. Groma-Tour oświadczył, że usunął z treści Warunków Pkt IV.4 w dotychczasowym brzmieniu, poczynając od dnia 27.08.2008r. Natomiast Pkt II.1 Warunków w formie nie budzącej już zastrzeżeń Prezesa UOKiK (wprowadzone zostało wezwanie do uzupełnienia dokumentów, jako warunek uznania, iż konsument odstąpił od umowy) jest stosowany od dnia 3.10.2008r. Organ antymonopolowy ustalił na podstawie oświadczenia przedsiębiorcy, że także w przypadku dwóch w/w zapisów Warunków nie zachodziła potrzeba aktualizowania obowiązujących umów, po wprowadzeniu zmian w Warunkach, a to ze względu już wyżej przytoczonego, tj. takich umów wymagających aktualizacji, z uwagi na małą ilość sprzedanych własnych imprez i z małym wyprzedzeniem, nie było.

W roku 2007 całkowity przychód Groma-Tour wyniósł (...) zł.

### **Organ antymonopolowy zważył, co następuje:**

Wszczynając wobec Groma-Tour postępowanie administracyjne, organ antymonopolowy postawił przedsiębiorcy zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej. Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 1 stanowi, że 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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

W niniejszej sprawie postawione Groma-Tour zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. naruszać zbiorowy interes konsumentów,
2. być działaniem bezprawnym,

Pierwsza przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze



instytucjonalnym, zbiorowym. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Groma-Tour skierowane są do nieokreślonej z góry liczby osób poprzez skierowanie do nich oferty usługowej organizowania i wykonania imprez turystycznych. W tym celu przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem Umowy – Zgłoszenia oraz „Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „Groma-Tour”, które wiążą strony - przedsiębiorcę i konsumenta, określając wzajemne prawa i obowiązki stron. Z oferty mogły skorzystać osoby biorące udział w imprezach turystycznych, organizowanych przez Groma-Tour. W związku z tym krąg osób, które mogły zostać dotknięte stosowaną praktyką jest formalnie nieograniczony, nie możliwy z góry do określenia, a tym samym spełnia warunki zbiorowego interesu konsumentów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.

Zakwestionowanym działaniem Groma-Tour w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest: posługiwanie się w stosunku do konsumentów zapisem, tożsamym pod względem treści z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych oraz stosowanie postanowień w brzmieniu niezgodnym z ustawą o usługach turystycznych.

Z treści art. 479<sup>42</sup> k.p.c. wynika, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w sentencji wyroku przytacza treść postanowienia wzorca uznanego za niedozwolony i zakazuje jego stosowania. Z brzmienia art. 479<sup>43</sup> k.p.c. wynika również, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c.

Stanowisko Prezesa Urzędu zawarte w niniejszej decyzji zostało poparte orzecznictwem SOKiK. Z wyroku SOKiK z dnia 25.03.2004 r. – sygn. akt XVII AmA 51/03 wynika, że wprowadzenie przez przedsiębiorcę do obrotu wzorca umownego zawierającego postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi przesłankę uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy, o czym stanowi art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że bezprawnym działaniem jest stosowanie w obrocie

z konsumentami postanowień, które zostały wpisane do rejestru, nawet jeżeli postanowienia te stosują przedsiębiorcy nie pozwani w procesie przed SOKiK na podstawie art. 479<sup>36-45</sup> k.p.c.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku SOKiK na podstawie którego dokonany został wpis postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. została ostatecznie rozstrzygnięta w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. w sprawie o sygn. akt III SZP 3/06. W ślad za tym należy przyjąć, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, czyli w przypadku, gdy zakazana jest już jedna klauzula, jako niezgodna z prawem, a w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów funkcjonuje zapis o treści analogicznej, jak ten w klauzuli zakazanej, celowe jest uznanie, że zapis stosowany przez przedsiębiorców innych aniżeli ci, których dotyczył wyrok będący podstawą wpisu do Rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci stosowania klauzul umownych wpisanych do rejestru klauzul uznanych za niedozwolone. Nie jest przy tym konieczne by treść badanego postanowienia wzorca umowy była literalnie identyczna jak treść postanowienia wpisanego do rejestru. Wystarczy by kwestionowane i porównywane postanowienie mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, by mogło korzystać z jej rozszerzonej prawomocności.

Zatem, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

#### **Ad pkt I sentencji decyzji:**

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt II. 1 Warunków „Przy zawieraniu umowy-zgłoszenia GROMA-TOUR określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak lub ich nieterminowe złożenie uprawnia GROMA-TOUR do skreślenia uczestnika z listy”**, należy uznać za tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod nr 1105, uznanym uprzednio za niedozwolone postanowienie umowne, wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r., sygn. akt XVII AmC 174/05. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Nie złożenie dokumentów w uzgodnionym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta i rodzi obowiązek uiszczenia opłaty manipulacyjnej”*. Porównywane zapisy nie zachowują wprawdzie identycznego brzmienia, jednakże analiza ich treści prowadzi do wniosku, iż wywołują one takie same skutki. Obydwa porównywane zastrzeżenia umowne umożliwiają kontrahentowi konsumenta jednostronne uznanie, iż konsument odstąpił od

umowy – zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej z własnej winy. W Warunkach stosowanych przez Groma-Tour takie odstąpienie rodziło negatywne dla konsumenta skutki finansowe (Pkt III.4 Warunków w wersji stosowanej do 20.04.2008r.), w przypadku postanowienia wpisanego do Rejestru takie skutki są wskazane już w jego treści. W obu zapisach brak jest wymogu uprzedniego wezwania konsumenta do dokonania koniecznych uzupełnień, zanim nastąpi uznanie, że umowa z winy konsumenta została rozwiązana. Przepis art. 491 k.c. umożliwia wyznaczenie dodatkowego terminu do spełnienia świadczenia i chociaż posiada charakter dyspozytywny, to powszechność jego stosowania w obrocie stanowi jeden z dobrych obyczajów, zwłaszcza w stosunkach z konsumentami.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt II. 8** Warunków: „...**Wzrost ceny imprezy o 10% nie stanowi wypowiedzenia umowy uczestnictwa przez organizatora a rezygnacja Uczestnika spowoduje skutki wymienione w pkt III.4**”, należy uznać za tożsamą z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 1048: „*Wzrost cen do 10 %, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt. 5.1 nie stanowi zmiany istotnych warunków Umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy*”. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygn. akt XVII AmC 22/06. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Zarówno w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru, jak i w przypadku zapisu wzorca umownego Groma-Tour ma miejsce ograniczenie możliwości wypowiedzenia umowy przez usługobiorcę w sytuacji istotnej zmiany jej treści (ceny). Zapis taki jest sprzeczny z art.385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art.385<sup>3</sup> pkt 10 k.c., gdyż uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Zapis taki powoduje, że zawarta w umowie cena nie ma charakteru definitywnie wiążącego strony. Cena imprezy turystycznej stanowi istotny czynnik wpływający na wybór przez konsumenta konkretnej oferty i kontrahenta. Powyższa klauzula daje możliwość pobierania ceny wyższej niż określona w dacie zawarcia umowy i odbiera faktycznie konsumentowi prawo odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie usługodawcy.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt III. 4** Warunków „**W przypadku rezygnacji następującej z przyczyn nie leżących po stronie „Groma-Tour” (np. odmowa wydania paszportu lub wizy, brak dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymanie przez Uczestnika warunków umowy ...) zostaną dokonane następujące potrącenia:**  
(...)

**b. w przypadku imprez zorganizowanych:**

- do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy opłatę manipulacyjną w wysokości 100 PLN od osoby,
- między 29, a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 25% ceny imprezy,
- między 20, a 14 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 50% ceny imprezy,
- między 13, a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy potrąca się 80% ceny imprezy,

- w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy potrąca się 100% ceny imprezy” należy uznać za tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 1056: „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń, z wniesionych przez Klienta opłat wg. poniższych zasad:

a) 90 PLN od osoby opłaty manipulacyjnej, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 10% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 30 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy f) 95% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 152/05. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. W przypadku obu klauzul ma miejsce ryczałtowe, nie związane z faktycznie poniesionymi kosztami, nałożenie na konsumenta sui generis kary za rezygnację z wykonania umowy. Potrącenia ze zwracanej konsumentowi ceny imprezy turystycznej powinny znajdować uzasadnienie w dających się wykazać kosztach ze strony organizatora. SOKiK w swoich wyrokach uznawał bowiem za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami uprawniają organizatora turystyki do pobierania stałej, z góry określonej (zryczałtowanej) opłaty – na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta - tytułem odstępnego lub zwrotu ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Oceniając te postanowienia jako klauzule niedozwolone, SOKiK stwierdził, że „postanowienie to jest sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 oraz art. 385<sup>3</sup> pkt 12 i 16 k.c.(...), a zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...), a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego” (wyrok z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06). W wyroku z dnia 20.02.2007r. (sygn. XVII Amc 50/06) SOKiK uznał z kolei, iż „przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd uznał abuzywność takiego postanowienia, podkreślając, że takie zapisy umowne przyznają organizatorowi prawo do potrącania w dowolny sposób całości lub części świadczenia uiszczonego przez konsumenta, w związku z jego rezygnacją z umowy oraz zwrócił uwagę na naruszenie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy poprzez nierównomierne rozłożenie ich praw i obowiązków, skoro organizator uprawniony jest do zatrzymania części lub całości świadczenia konsumenta, a sam zwolniony jest z własnego świadczenia.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt IV. 3 Warunków „GROMA-TOUR” nie dokonuje zwrotu wartości świadczeń nie wykorzystanych z przyczyn nie leżących po stronie GROMA-TOUR** należy uznać za tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 980: *„Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję”*. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 czerwca 2006r., sygn. akt XVII AmC 95/05. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. W przypadku obu klauzul wyłączony jest obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części. Sformułowanie kwestionowanego zapisów Warunków nie spełnia w oczywisty sposób wymogu precyzyjnego ujęcia warunków, które mogłyby uzasadniać zatrzymanie wartości świadczenia przez Groma-Tour i może prowadzić do dowolnej interpretacji, dokonywanej przez usługodawcę. Może ona obejmować mianowicie sytuacje, za które konsument nie ponosi odpowiedzialności, są przez niego niezawinione lub wręcz od konsumenta niezależne. Z orzecznictwa SOKiK wynika, że brak różnicowania przyczyn niewykorzystania świadczenia objętego umową na realizację imprezy turystycznej jest nadużyciem (np. wyroki SOKiK: z dnia 19.10.2004r. sygn. akt XVII AmC 76/03, 29.01.2007r. sygn. akt XVII AmC 160/05). Przedmiotowy zapis Warunków takiego różnicowania nie zawiera. Takie kategoriyczne wyłączenie możliwości zwrotu konsumentowi wartości niewykorzystanych świadczeń narusza dobre obyczaje i rażąco godzi w interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt IV. 5 Warunków „Zmiany w programie i nie zrealizowanie określonych świadczeń a w zamian zrealizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowią wady usługi i nie może to być powodem roszczeń Uczestnika”** należy uznać za tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 1049: *„Jeżeli w trakcie trwania imprezy, z przyczyn niezależnych od Organizatora, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika, Organizator zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym, bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”*. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007r., sygn. akt XVII AmC 22/06. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Obie, wyżej wskazane klauzule, ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za nienależyte wykonanie programu imprezy turystycznej. Ponadto wyłącznie organizator imprezy turystycznej decyduje, czy świadczenie zastępcze ma faktycznie tę samą lub wyższą wartość, niż to niespełnione. Przedmiotowy zapis wypełnia przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. ograniczając istotnie odpowiedzialność względem konsumenta. W tym przypadku nie przewiduje się prawa konsumenta do odmowy przyjęcia świadczenia zastępczego i żądania odszkodowania z tytułu nie spełnienia świadczenia pierwotnie w umowie dotyczącej imprezy turystycznej ustalonego.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt V. 1** Warunków „**Reklamacje lub uwagi dotyczące usługi należy zgłaszać w trakcie imprezy do pilota lub rezydenta. Dowodem zgłoszenia jest pisemne potwierdzenie przyjęcia do wiadomości przez te osoby reklamacji**” należy uznać za tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 1112: *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotacji przyjęto do wiadomości pod rygorem nieważności”*. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007r., sygn. akt XVII AmC 174/05. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Obie w/w klauzule istotnie ograniczają odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej względem konsumenta, utrudniając mu możliwość złożenia reklamacji poprzez ograniczenie okresu, kiedy może być reklamacja złożona tylko do czasu trwania imprezy turystycznej i wymaganie nadmiernie uciążliwych formalności. Te formalności to konieczność pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji przez pilota w trakcie imprezy turystycznej, czyli zachowanie wypełniające znamiona art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c., m.in. uzależniające odpowiedzialność kontrahenta od spełnienia przez konsumenta uciążliwych formalności.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt V. 2** Warunków „**Po zakończeniu imprezy Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w biurze w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (jeżeli nie nastąpi poprawa po powiadomieniu pilota /rezydenta/ przewodnika)**” należy uznać za tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru pod nr 1089: *„Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia uznane będą za bezskuteczne”*. Postanowienie o tym numerze zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007r., sygn. akt XVII AmC 160/05. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Zarówno w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru, jak i w przypadku zapisu wzorca umownego, stosowanego przez Groma-Tour, ma miejsce ograniczenie możliwości składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej, poprzez ustanowienie zdecydowanie krótkiego terminu na złożenie ewentualnej reklamacji, co może skutkować ograniczeniem odpowiedzialności względem konsumenta. Takie uregulowanie jest sprzeczne z odpowiednio zastosowanym przepisem art. 563 § 1 k.c., dotyczącym terminu zgłoszenia roszczeń z tytułu rękojmi, jak również z klauzulą generalną zawartą w art. 385<sup>1</sup> k.c., poprzez sprzeczność z dobrymi obyczajami. Przedmiotowym zapisem konsument może być wprowadzony w błąd co do okresu składania ewentualnych reklamacji.

#### **Ad pkt II sentencji decyzji:**

W ocenie Prezesa UOKiK zapis znajdujący się **Pkt II. 8** Warunków „**...Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy mogą spowodować wzrost ceny imprezy, nie wyższy**

**jednak niż o 10%...**” należy uznać za bezprawny świetle art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Ze wskazanego przepisu wynika, że cena za imprezę turystyczną, ustalona w umowie nie może być zmieniana. Wyjątkami od tej zasady są sytuacje, kiedy w danej umowie usługodawca zastrzegł wyraźnie, że cena może ulec zmianie, ale może to nastąpić wyłącznie pod warunkiem zaistnienia następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych (podatki, opłaty związane z podróżą), wzrost kursów walut. W omawianym przepisie brak jest, wprowadzonej do Warunków przez Groma-Tour, jako okoliczność usprawiedliwiająca zmianę ceny, „zmiana... cen transakcyjnych”, jest to więc okoliczność wprowadzona bezprawnie do treści tychże Warunków.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis znajdujący się **Pkt II. 8** Warunków „... **Wzrost ceny będzie skuteczny w stosunku do Uczestnika wyłącznie po doręczeniu mu pisemnego zawiadomienia na co najmniej 14 dni przed datą wyjazdu...**” należy uznać za bezprawny świetle art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Ze wskazanego przepisu wynika, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Skrócenie tego okresu w Warunkach przez Groma-Tour było więc bezprawne.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt III. 2** Warunków „**Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty (opłata rezerwacyjna jest bezzwrotna), jeżeli rezygnacja lub niemożliwość wzięcia udziału w imprezie następuje z przyczyn leżących po stronie biura...**” należy uznać za bezprawny świetle art. 14 ust. 6 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych. Ze wskazanego przepisu wynika, że konsument, w przypadku odwołania imprezy turystycznej przez organizatora z przyczyn niezależnych od klienta, ma m.in. prawo do żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W związku z tym zastrzeżenie przez Groma-Tour w Warunkach bezzwrotności świadczenia w postaci „opłaty rezerwacyjnej” jest bezprawne.

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt III. 3** Warunków „**Uczestnikowi nie przysługuje z powodu odwołania imprezy żadne odszkodowanie**” należy uznać za bezprawny świetle art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych. Z art. 14 ust. 7 powołanej ustawy o usługach turystycznych wynika, że odpowiedzialność odszkodowawcza, w sytuacji kiedy usługodawca odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od konsumenta, nie zachodzi wyłącznie w przypadku zmniejszenia się minimalnej liczby uczestników (wskazanej w umowie i po powiadomieniu konsumenta) imprezy turystycznej lub w przypadku zaistnienia siły wyższej. Przepisy powołanej ustawy o usługach turystycznych mają charakter bezwzględnie obowiązujących, a więc zastrzeżenie braku odszkodowania w przypadku odwołania imprezy turystycznej przez Groma-Tour należy uznać za bezprawne.

#### **Ad pkt III sentencji decyzji:**

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt IV. 4** Warunków (w wersji stosowanej od dnia 20.04.2008r.): „**Groma-Tour nie dokonuje zwrotu ceny imprezy ani wartości poszczególnych świadczeń objętych umową, jeżeli Uczestnik nie uczestniczył w całości lub części imprezy, czy też nie wykorzystał w całości lub**

w części opłaconych świadczeń w czasie imprezy z przyczyn (art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. 2004.223.2268 ze zmianami):

- a. leżących po stronie Uczestnika, jak spóźnienie się na miejsce zbiórki, niewykorzystanie wszystkich posiłków, dobrowolne nieskorzystanie z części lub całości imprezy, (...)”.

należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru. Klauzula o numerze 1042: *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”* - takie postanowienie zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 161/05. Klauzula o numerze 1458: *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie Klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana”* - takie postanowienie zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 maja 2007r., sygn. akt XVII AmC 28/06. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis Warunków mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do Rejestru. W przypadku obu klauzul wyłączony jest obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części. Przedmiotowe postanowienie narusza dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c. zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest takie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Takie kategorię wyłączenie możliwości zwrotu konsumentom wartości niewykorzystanych świadczeń narusza dobre obyczaje i rażąco godzi w ich interesy.

#### **Ad pkt IV sentencji decyzji:**

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt II. 1** Warunków (w wersji stosowanej od dnia 20.04.2008r.): **„Przy zawieraniu umowy – zgłoszenia Groma-Tour określa dokumenty niezbędne do realizacji wyjazdu oraz termin ich okazania lub dostarczenia do biura. Brak takich dokumentów lub ich nieterminowe złożenie może być uznane jako odstąpienie od uczestnictwa w imprezie z winy Uczestnika. W takim przypadku odstąpienie od umowy nie wymaga formy pisemnej”** należy uznać za tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod nr 1105, uznanym uprzednio za niedozwolone postanowienie umowne, wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r., sygn. akt XVII AmC 174/05. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Nie złożenie dokumentów w uzgodnionym terminie jest równoznaczne z rezygnacją z imprezy z przyczyn leżących po stronie Klienta i rodzi obowiązek uiszczenia opłaty manipulacyjnej”*. Porównywane zapisy nie zachowują wprawdzie identycznego brzmienia, jednakże analiza ich treści prowadzi do wniosku, iż wywołują one identyczne skutki. Obydwa porównywane zastrzeżenia umowne umożliwiają kontrahentowi konsumenta jednostronne uznanie, iż konsument odstąpił od umowy – zgłoszenia udziału w imprezie



turystycznej z własnej winy. W Warunkach stosowanych przez Groma-Tour takie odstąpienie rodziło negatywne dla konsumenta skutki finansowe (Pkt III.4 Warunków w wersji stosowanej do 20.04.2008r.), w przypadku postanowienia wpisanego do Rejestru takie skutki są wskazane już w jego treści. W obu zapisach brak jest wymogu uprzedniego wezwania konsumenta do dokonania koniecznych uzupełnień, zanim nastąpi uznanie, że umowa z winy konsumenta została rozwiązana. Przepis art. 491 k.c. umożliwia wyznaczenie dodatkowego terminu do spełnienia świadczenia i chociaż posiada charakter dyspozytywny, to powszechność jego stosowania w obrocie stanowi jeden z dobrych obyczajów, zwłaszcza w stosunkach z konsumentami.

Zważywszy na powyższe należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Groma-Tour za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego lub niezgodne z regulacjami zawartymi w powołanej ustawie o usługach turystycznych. **Należało więc orzec jak w pkt I – IV sentencji decyzji.**

Wobec złożonych przez Groma-Tour oświadczeń o braku, w momencie wprowadzenia nowego wzoru Warunków, obowiązujących umów – zgłoszenia i co za tym idzie Warunków, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Groma-Tour zakwestionowanych, w/w postanowień Warunków w datach, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

#### **Ad pkt V sentencji decyzji:**

W ocenie Prezesa UOKiK zapis **Pkt V. 3** Warunków „**GROMA-TOUR** odpowiada na skargę w terminie do 30 dni od jej złożenia (pisemnego) w Biurze” odpowiada faktycznie zakresowi art. 20 ust. 6 powołanej ustawy o usługach turystycznych (przepis ten stanowi: Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w przypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną). Jakkolwiek dotychczasowe orzecznictwo SOKiK oraz literatura (por. Agnieszka Grzesiek „Niedozwolone klauzule w umowach o imprezę turystyczną we wspólnotowym i polskim prawie ochrony konsumenta”, Kraków 2008r.) nie prezentują w ocenie terminu wskazanego w przytoczonym przepisie jednolitego stanowiska, to Prezes UOKiK uznał ostatecznie, że oceniane postanowienie warunków odpowiada w/w przepisowi o usługach turystycznych, zabezpieczając odpowiednio interesy konsumentów. W tych okolicznościach postępowanie w celu rozstrzygnięcia sprawy co do istoty, tj. uznania w/w postanowienia Warunków za abuzywne stało się bezprzedmiotowym. Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w punkcie V sentencji decyzji.

#### **Ad pkt VI sentencji decyzji:**

Prezes UOKiK nałożył na Groma-Tour, karę pieniężną w wysokości 2900 zł (słownie: dwa tysiące dziewięćset złotych). W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie do treści art. 111 ustawy antymonopolowej, przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. W sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Groma-Tour praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się w umowach zawieranych z konsumentami postanowieniami wzorców umów uznanymi za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, których to praktyk ustawodawca zakazał stosowania mocą przepisów art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej oraz stwierdzono naruszenie przez Groma-Tour przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z naruszeniem ustawy o usługach turystycznych. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk było naruszenie interesów konsumentów, jako słabszej strony stosunku umownego. Groma-Tour osiągnął w 2007 r. przychód w wysokości (...) zł. Maksymalna wysokość kary, jaka mogłaby zostać nałożona na tego przedsiębiorcę wynosi zatem: (...) zł.

Kara nakładana przez organ antymonopolowy na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy charakter świadczonych usług wymaga prowadzenia działalności w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z przestrzeganiem obowiązujących przepisów prawa. Groma-Tour, jako podmiot funkcjonujący na rynku, określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne oraz naruszać przepisów ustawy o usługach turystycznych i godząc w ten sposób w interesy słabszych uczestników rynku. Z drugiej strony należy podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on skutek na przyszłość. Kara powinna również oddziaływać w wymiarze ogólnym, realizując funkcję odstrasżającą i wychowawczą także w stosunku do innych uczestników rynku. Miarkując wysokość kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął pod uwagę okoliczność, iż Groma-Tour współdziałał w toku postępowania z Prezesem UOKiK oraz bezzwłocznie zaprzestał stosowania przedmiotowych postanowień. Nie bez znaczenia jest również fakt dopuszczenia się naruszenia przepisów ustawy antymonopolowej po raz pierwszy. Uwzględniając powyższe okoliczności wysokość kary ustalono w wysokości 2900 zł, tj. ok. (...) % przychodu. W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także spełnia funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy antymonopolowej.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w punkcie VI sentencji decyzji.

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

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

**Otrzymuje:**

Andrzej Adam Walukiewicz  
Agencja Turystyczno-Usługowa  
„Groma-Tour”  
Suwałki

Decyzja RLU Nr 67/2008 podpisana w dniu 31.12.2008r. z up. Prezesa UOKiK przez Dyrektora Delegatury UOKiK w Lublinie Ewę Wiszniowską.