

**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI i KONSUMENTÓW**  
**DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**W KATOWICACH**

---

40-024 Katowice, ul. Powstańców 41a  
Tel./Fax (0-32) 256-46-96, Tel./Fax (0-32) 255-26-47, Tel./Fax (0-32) 255-44-04  
E-mail: katowice@uokik.gov.pl

---

Katowice, dn. 10.09.2003r.

RKT-61-s-52/03/AW

**DECYZJA Nr RKT- 39/2003**

- I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- uznaje się** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Przedsiębiorstwa Turystyczno-Usługowego „ASTRA-TOUR” P.B.H. Palowscy spółka jawna z siedzibą w Katowicach ul. Warszawska 4, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez P.T.U. „ASTRA TOUR”, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578), w ten sposób że:
1. ani w umowie - zgłoszeniu udziału w imprezie, ani w w/w Warunkach Uczestnictwa nie został podany numer zezwolenia udzielonego w/w przedsiębiorcy przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, co narusza art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych.
  2. w w/w Warunkach Uczestnictwa nie został określony termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, co narusza art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych,
  3. Rozdział I WU *Zawarcie umowy* pkt 5 zdanie 1 o brzmieniu -  
*„Biuro zastrzega sobie możliwość zmian terminów, tras oraz cen z przyczyn niezależnych, np. kosztów transportu, podatków, zmiany kursów walut.”* narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.
  4. Rozdział I *Zawarcie umowy* pkt 7 o brzmieniu -  
*„O zmianach dotyczących warunków umowy uczestnik powiadamiany jest pisemnie na podany do korespondencji adres. Nie zgłoszenie rezygnacji w terminie 7 dni od daty*

*otrzymania zawiadomienia uważane jest za akceptację nowych warunków umowy.”* narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

5. Rozdział III *Realizacja umowy* punkt 8 o brzmieniu -  
*„Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z biurem, albo wynikłych z przyczyn od niego niezależnych (np. warunki atmosferyczne, decyzje władz miejscowych, działanie siły wyższej)”* narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.
6. Rozdział IV *Informacja o ubezpieczeniu klientów P.T.U. „ASTRA TOUR”* pkt 1 o brzmieniu -  
*„Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez P.T.U. „Astra Tour” są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i kosztów leczenia (KL), związanych z nagłym zachorowaniem podczas pobytu za granicą (z wyłączeniem kosztów leczenia stomatologicznego) oraz utraty bagażu do wysokości 500 zł. Wysokość kwoty gwarancyjnej – 10 000 USD/osobę. Koszty leczenia do 10 USD klient pokrywa we własnym zakresie. Koszty leczenia nie obejmujące leczenia szpitalnego płatne są gotówką. W celu uzyskania odszkodowania należy przedłożyć zaświadczenie o otrzymaniu porady lekarskiej i rachunki związane z leczeniem.”* narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
7. Rozdział I *Zawarcie umowy* pkt 4 o brzmieniu -  
*„W przypadku ceny imprezy podanej w walucie obcej, podstawą ustalenia ceny w PLN jest równowartość sprzedaży tej waluty wg kursu NPB z dnia wpłaty całej należnej kwoty.”* narusza art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości)

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,  
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
**określa się** Przedsiębiorstwu Turystyczno-Usługowemu „ASTRA-TOUR” P.B.H. Palowscy spółka jawna z siedzibą w Katowicach ul. Warszawska 4, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez P.T.U. „ASTRA TOUR” postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w umowach niewykonanych w dacie uprawomocnienia się decyzji, a także w nowych umowach zawieranych po tej dacie.
- III. Na podstawie art. 100 e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6,

poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktów I i II **rygor natychmiastowej wykonalności**.

IV. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 i art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się zobowiązać Przedsiębiorstwo Turystyczno-Usługowe „ASTRA-TOUR” P.B.H. Palowscy spółka jawna z siedzibą w Katowicach ul. Warszawska 4, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 37 zł (słownie złotych: trzydzieści siedem).

### Uzasadnienie

W dniu 15.04.2003r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), w związku z podjętymi przez Organ Antymonopolowy działaniami mającymi na celu zbadanie, czy organizatorzy turystyki w ramach świadczonych usług przestrzegają obowiązujących przepisów, postanowieniem zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania, czy działania ASTRA-TOUR (jak ustalono w toku postępowania działającego w formie spółki jawnej) ul. Warszawska 4 w Katowicach (zwanego dalej Biurem ASTRA-TOUR) naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Biuro ASTRA-TOUR prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 445 wydanego przez Wojewodę Śląskiego w dniu 13.05.2002r. (karta nr 6). Biuro ASTRA-TOUR świadczy usługi dla klientów z terenu województwa śląskiego, opolskiego i małopolskiego (karta nr 5). Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez P.T.U. „ASTRA TOUR” (zwane dalej WU; karta nr 10). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących ich część WU (karty nr 11-14, 18-23). Organ Antymonopolowy analizując WU stwierdził, że niektóre z postanowień w nich zawartych mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru ASTRA-TOUR postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych w następującym zakresie:

1. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, bowiem ani w umowie - zgłoszeniu udziału w imprezie, ani w WU nie został podany

numer zezwolenia udzielonego Biuru ASTRA-TOUR przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych.

2. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, gdyż umowa nie określa terminu zawiadomienia przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o których mowa w art. 16 ust. 2 w/w ustawy, zgodnie z którym przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest skuteczne wobec organizatora turystyki jeżeli klient zawiadomi go o tym przez rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie.
3. Rozdział I WU *Zawarcie umowy* pkt 5 zdanie 1 o brzmieniu -  
*„Biuro zastrzega sobie możliwość zmian terminów, tras oraz cen z przyczyn niezależnych, np. kosztów transportu, podatków, zmiany kursów walut.”*  
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.
4. Rozdział I *Zawarcie umowy* pkt 7 o brzmieniu -  
*„O zmianach dotyczących warunków umowy uczestnik powiadamiany jest pisemnie na podany do korespondencji adres. Nie zgłoszenie rezygnacji w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia uważane jest za akceptację nowych warunków umowy.”*  
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
5. Rozdział III *Realizacja umowy* punkt 8 o brzmieniu -  
*„Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z biurem, albo wynikłych z przyczyn od niego niezależnych (np. warunki atmosferyczne, decyzje władz miejscowych, działanie siły wyższej)”*  
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.
6. Rozdział IV *Informacja o ubezpieczeniu klientów P.T.U. „ASTRA TOUR”* pkt 1 o brzmieniu -  
*„Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez P.T.U. „Astra Tour” są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i kosztów leczenia (KL), związanych z nagłym zachorowaniem podczas pobytu za granicą (z wyłączeniem kosztów leczenia stomatologicznego) oraz utraty bagażu do wysokości 500 zł. Wysokość kwoty gwarancyjnej – 10 000 USD/osobę. Koszty leczenia do 10 USD klient pokrywa we własnym zakresie. Koszty leczenia nie obejmujące leczenia szpitalnego płatne są gotówką. W celu uzyskania odszkodowania należy przedłożyć zaświadczenie o otrzymaniu porady lekarskiej i rachunki związane z leczeniem.”*  
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
7. Rozdział I *Zawarcie umowy* pkt 4 o brzmieniu -  
*„W przypadku ceny imprezy podanej w walucie obcej, podstawą ustalenia ceny w PLN jest równowartość sprzedaży tej waluty wg kursu NPB z dnia wpłaty całej należnej kwoty.”*  
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c. (zasada walutowości)

Biuro ASTRA TOUR ustosunkowując się do postawionych zarzutów w pismach z dnia 23.06.2003r. i 10.07.2003r. (karty nr 17, 34) poinformowało o zmianach, jakie zamierza wprowadzić do WU mających na celu dostosowanie WU do wymagań wynikających z przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Biuro ASTRA TOUR zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 36), z możliwości tej jednakże nie skorzystało.

### **Organ Antymonopolowy zważył co następuje.**

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23 a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, że byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale też niepotrzebnie ograniczało Organ Antymonopolowy w jego decyzjach w sprawach niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy wydając decyzję, o jakiej mowa w art. 23 c w/w ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Przesłankami zastosowania art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowej sprawie jest wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

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

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

Warunki świadczenia usług turystycznych reguluje ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578). Wspomniana ustawa szczegółowo reguluje obowiązki organizatora imprez turystycznych w stosunku do klientów korzystających z jego oferty. Określa ona niezbędne informacje, które organizator turystyki ma obowiązek przedstawić konsumentom przed podpisaniem umowy. Informacje podawane klientowi muszą być przedstawione w sposób jasny i zrozumiały. Ponadto w/w ustawa określa niezbędne elementy umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Określa obowiązki i prawa stron takiej umowy. Celem wprowadzenia do przedmiotowej ustawy szczegółowych zapisów nakładających na organizatorów imprez turystycznych określone obowiązki było zapewnienie klientowi należytej ochrony przed silniejszą stroną umowy, jaką jest organizator imprezy turystycznej. Świadczy o tym bezwzględnie wiążący charakter tych przepisów. Problematyce ochrony klienta poświęcony jest rozdział 3 ustawy o usługach turystycznych. Przeprowadzając analizę Warunków Uczestnictwa stosowanych przez Biuro ASTRA-TOUR Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

Zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać organizatora turystyki i numer jego zezwolenia oraz imię i nazwisko osoby, która w jego imieniu umowę podpisała. Klient podpisując umowę z biurem podróży powinien zostać poinformowany, czy posiada ono stosowne zezwolenie na organizowanie imprez turystycznych. Tymczasem we wzorcu umowy stosowanym przez Biuro ASTRA-TOUR nie został podany numer zezwolenia udzielonego temu przedsiębiorcy przez Wojewodę Śląskiego na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych. Tym samym naruszony został art. 14 ust. 2 pkt 1 w/w ustawy.

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

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

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

Jednym z istotnych postanowień umowy, co wynika z art. 14 ust. 2 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych, jest cena imprezy turystycznej. Art. 17 ust. 1 tej ustawy stanowi, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursów walut. Ustawodawca w sposób enumeratywny wskazał okoliczności uzasadniające ewentualny wzrost ceny imprezy ustalonej w umowie. Katalog okoliczności uzasadniających zmianę ceny nie może być zatem dowolnie rozszerzany przez organizatora turystyki.

Rozdział I WU Zawarcie umowy pkt 5 zdanie 1 stanowi:

*„Biuro zastrzega sobie możliwość zmian terminów, tras oraz cen z przyczyn niezależnych, np. kosztów transportu, podatków, zmiany kursów walut.”*

W cytowanym punkcie WU Biuro ASTRA-TOUR zastrzegło sobie prawo zmiany cen wskutek przyczyn niezależnych od siebie zaliczając do nich koszty transportu, podatki, wzrost kursu walut. Wskazane wprost przez Biuro ASTRA-TOUR w punkcie 5 rozdziału I WU przyczyny w świetle art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych mogą uzasadniać podwyższenie ceny ustalonej w umowie. Zauważyć jednak należy, iż katalog tych przyczyn ma jedynie przykładowy charakter. Użycie sformułowania „np.” stwarza w/w przedsiębiorcy możliwość podwyższania ceny w każdym przypadku, gdy Biuro ASTRA-TOUR uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż punkt 5 zdanie 1 rozdziału I WU Zawarcie narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W myśl art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawa o usługach turystycznych nakłada na klienta obowiązek niezwłocznego poinformowania organizatora imprezy turystycznej o swoim stanowisku odnośnie zmiany warunków umowy. Przyjęcie rozwiązania, w świetle którego konieczne jest złożenie stosownego oświadczenia przez klienta pozwala na uniknięcie sytuacji, w której organizator stwierdziwszy brak reakcji klienta na zmianę warunków umowy uzna, że zaakceptował on nowe warunki, gdy tymczasem przyczyną braku odpowiedzi klienta może być fakt, iż powiadomienie o zmianie warunków umowy nie dotarło do niego. W świetle powyższego brak jest podstaw do przyjęcia rozwiązania, iż nie zgłoszenie rezygnacji przez klienta oznacza akceptację nowych warunków umowy.

Rozdział I Zawarcie umowy pkt 7 stanowi:

*„O zmianach dotyczących warunków umowy uczestnik powiadamiany jest pisemnie na podany do korespondencji adres. Nie zgłoszenie rezygnacji w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia uważane jest za akceptację nowych warunków umowy.”*

We wskazanym powyżej punkcie WU Biuro ASTRA-TOUR przyjęło domniemanie, iż nie zgłoszenie przez klienta rezygnacji z udziału w imprezie, w razie powiadomienia go o zmianach warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez niego zaistniałych zmian. Jak wykazano powyżej art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy.

Punkt 7 rozdziału I WU narusza zatem art. 14 ust. 5 w/w ustawy.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Przepis ustawy dokładnie wskazuje, w jakich okolicznościach organizator imprezy jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy. Katalog przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora umowy o świadczenie usług turystycznych zawarty w art. 11 a ust. 1 w/w ustawy nie może być dowolnie rozszerzany.

Rozdział III Realizacja umowy punkt 8 stanowi:

*„Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z biurem, albo wynikłych z przyczyn od niego niezależnych (np. warunki atmosferyczne, decyzje władz miejscowych, działanie siły wyższej).”*

Cytowane postanowienie WU stanowi, iż nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z biurem, albo wynikłych z przyczyn od niego niezależnych, przy czym przyczyny te podaje jedynie przykładowo. W świetle powyższego zapisu WU Biuro ASTRA-TOUR nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytem wykonaniu umowy, jeżeli było ono skutkiem działań osób prawnych i fizycznych nie pozostających w stosunku prawnym z tym Biurem. Zgodnie z art. 11 a ust. 1 pkt 2 ustawy Biuro ASTRA-TOUR może zwolnić się z odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jednakże pod warunkiem, że tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Ponadto zamieszczając w cytowanym punkcie jedynie przykładowe wyliczenie „przyczyn od niego niezależnych” Biuro ASTRA-TOUR stworzyło sobie możliwość interpretowania i rozszerzania katalogu tych przyczyn również w zakresie wykraczającym poza granice wyznaczone w art. 11a ust. 1 ustawy. Art. 11 b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11 a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

Biuro ASTRA-TOUR w punkcie 8 rozdziału III WU zwolniło się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w każdym przypadku, gdy jest ono skutkiem działań osób trzecich nie pozostających w stosunku prawnym z Biurem, co wykracza poza granice zwolnienia z odpowiedzialności ustalone w art. 11 a ustawy, co jest równoznaczne z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

Art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych wprost stanowi, iż umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela. A zatem umowa zawarta przez organizatora imprezy z konsumentem powinna zawierać podstawowe informacje dotyczące ubezpieczenia, nie tylko rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów, ale i nazwę oraz adres ubezpieczyciela.

Rozdział IV *Informacja o ubezpieczeniu klientów P.T.U. „ASTRA TOUR”* pkt 1 stanowi: *„Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez P.T.U. „Astra Tour” są ubezpieczeni od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i kosztów leczenia (KL), związanych z nagłym zachorowaniem podczas pobytu za granicą (z wyłączeniem kosztów leczenia stomatologicznego) oraz utraty bagażu do wysokości 500 zł. Wysokość kwoty gwarancyjnej – 10 000 USD/osobę. Koszty leczenia do 10 USD klient pokrywa we własnym zakresie. Koszty leczenia nie obejmujące leczenia szpitalnego płatne są gotówką. W celu uzyskania odszkodowania należy przedłożyć zaświadczenie o otrzymaniu porady lekarskiej i rachunki związane z leczeniem.”*

Cytowany zapis WU zawiera informacje o zakresie ubezpieczenia, nie zawiera jednak wymaganych informacji o nazwie i adresie ubezpieczyciela. Zgodnie zaś z art. 14 ust. 2 pkt 7 w/w ustawy dane te należą do podstawowych elementów umowy. Punkt 1 rozdziału IV WU *Informacja o ubezpieczeniu klientów P.T.U. „ASTRA TOUR”* narusza zatem wskazany przepis.

Art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest zobowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia. W myśl art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 12 ust. 1a informacja o cenie nie może wprowadzać klienta w błąd, powinna być określona w sposób dokładny i zrozumiały.



Zgodnie zaś z art. 358 §1 k.c., z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie, zobowiązania pieniężne na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej mogą być wyrażone tylko w pieniądzu polskim (zasada walutowości). Kodeks cywilny stanowi więc wprost, iż cena towaru lub usługi winna być podana w złotych polskich. Zasada walutowości wyrażona w Kodeksie cywilnym dotyczy zobowiązań pieniężnych bez różnicowania ich źródeł, w szczególności wchodzi tu w grę czynności prawne. Analizując kwestię podawania cen imprez turystycznych wskazać również należy na art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który mówi, iż w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena imprezy ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Rozdział I Zawarcie umowy pkt 4 stanowi:

*„W przypadku ceny imprezy podanej w walucie obcej, podstawą ustalenia ceny w PLN jest równowartość sprzedaży tej waluty wg kursu NPB z dnia wpłaty całej należnej kwoty.”*

Powyżej przytoczony zapis WU wskazuje, iż Biuro ASTRA-TOUR ustala ceny organizowanych przez siebie imprez turystycznych w walucie obcej. Jak wskazano powyżej zgodnie z art. 12 ustawy o usługach turystycznych cena imprezy turystycznej wskazywana przez organizatora w broszurach, folderach i katalogach winna być podawana w sposób dokładny i zrozumiały. Jeśli ustawa stawia taki wymóg odnośnie cen określonych w pisemnych materiałach dotyczących imprez turystycznych, to należy uznać, iż jest on również aktualny odnośnie cen podawanych w umowach o świadczenie usług turystycznych. Biorąc pod uwagę wahania kursowe, podanie ceny w walucie obcej niewątpliwie nie jest dokładnym sposobem jej ustalenia i może wprowadzać klienta w błąd co do jej rzeczywistej wysokości. Niesie ze sobą również ten skutek, że cena tej samej imprezy dla różnych klientów będzie się zmieniać w zależności od terminu wpłaty należności przez danego klienta i obowiązującego w tym dniu kursu danej waluty obcej. W świetle art. 358 §1 K.c. Biuro ASTRA-TOUR ma obowiązek określania cen w umowach zawieranych z klientami w złotych polskich. Zapis punktu 4 rozdziału I WU dowodzi jednak, że Biuro ASTRA-TOUR nie realizuje tego obowiązku. W tym miejscu należy również przytoczyć art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który mówi, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Przy podawaniu cen w walucie obcej może dojść do naruszenia w/w przepisu. Jeżeli bowiem klient zapłaci za imprezę turystyczną w terminie krótszym niż 20 dni przed datą wyjazdu i w tym czasie podwyższony zostanie kurs waluty, tym samym wzrośnie i cena.

Podawanie cen imprez turystycznych w walucie obcej należy więc uznać za bezprawne działanie Biura ASTRA-TOUR prowadzące do naruszenia art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 § 1 K.c.

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

Jak wykazano powyżej Biuro ASTRA-TOUR naruszyło art. 14 ust. 2 pkt 1, art. 14 ust. 2 pkt 7b, art. 17 ust. 1, art. 14 ust. 5, art. 11b, art. 14 ust. 2 pkt 7 oraz art. 12 ust. 1, art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych i art. 358 §1 K.c. Stosując wzorzec umowy niedostosowany do wymogów wynikających z w/w ustawy naruszyło określone w niej prawa konsumenta i tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych. Zauważyć również należy, iż organizator imprezy turystycznej działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 K.c., zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Biuro ASTRA-TOUR nie powinno zatem formułować umowy łączącej je z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez Biuro ASTRA-TOUR do WU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych jest zatem równoznaczne z naruszeniem przepisów prawa materialnego, stąd działanie tego

przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania Biura ASTRA-TOUR za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

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

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

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

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

Biuro ASTRA-TOUR w toku przedmiotowego postępowania poinformowało o zmianach wprowadzonych do WU, tak by nie naruszały wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych (karty nr 17, 34). W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro ASTRA-TOUR powinno wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i art. 358 §1 k.c. oraz stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów oraz odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 100e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy ważny interes konsumentów – uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Biuro ASTRA-TOUR wymaga, by WU stosowane przez tego przedsiębiorcę zawierające postanowienia naruszające przepisy ustawy o usługach turystycznych zostały jak najszybciej zmienione i dostosowane do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych. W tym miejscu wskazać należy, iż przedsiębiorca w toku przedmiotowego postępowania poinformował Organ Antymonopolowy o wprowadzeniu zmian do WU. Działania Biura ASTRA-TOUR podjęte po wszczęciu postępowania mające na celu wyeliminowanie naruszeń przepisów ustawy o usługach turystycznych, w świetle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie stanowią jednak przeszkody dla wydania przedmiotowej decyzji, czy też dla nadania jej rygoru natychmiastowej wykonalności, ponieważ zaistniały łącznie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jakkolwiek Biuro ASTRA-TOUR w toku postępowania poinformowało o zmianach we wzorcu umowy, to wzorzec ten nie został jeszcze wykorzystany do zawierania umów z klientami. Zadaniem Organu Antymonopolowego jest ochrona zbiorowego interesu konsumentów, którą realizuje wydając na podstawie art. 23 c ustawy stosowne decyzje. Obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji. Wydana decyzja jest bowiem gwarancją dla konsumentów, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami.

W okolicznościach niniejszej sprawy dla ochrony zbiorowego interesu konsumentów niezwykle istotne jest szybkie wyeliminowanie z obrotu WU zawierających zakwestionowane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji postanowienia, gdyż pozwoli to na objęcie ochroną większej liczby konsumentów, w szczególności również tych którzy zawarli już umowy a umowy te nie zostały jeszcze wykonane, i na ograniczenie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Mając powyższe na uwadze Biuro ASTRA-TOUR niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do WU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

Postępowanie w sprawie stosowania przez Biuro ASTRA-TOUR praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 37,00 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro ASTRA-TOUR kosztami postępowania w wysokości 37,00 zł (słownie złotych: trzydzieści siedem).

Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji.

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

Na postanowienie zawarte w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach  
*Alicja Kral*