

**PREZES URZĘDU  
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

---

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel. (0-71) 34 46 587, (0-71) 34 05 920, fax (0-71) 34 05 922  
E-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

---

Wrocław, dnia 7 .11.2003 r.

RWR 61 - S -12/2003/JM

**DECYZJA RWR 35 / 2003**

Na podstawie art. 23 c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. Nr 86 z 2003 r., 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. nr 18 poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Biuru Turystyczno-Usługowemu JUWENTUR Sp. z o.o. ul. Słowackiego 3 w Wałbrzychu**

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23 a ust. 1 i 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. Biura polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez :

1. nie wyodrębnienie w umowie-zgłoszeniu do oddzielnego podpisania oświadczenia dot. zgody konsumenta na przetwarzanie swoich danych osobowych dla celów promocyjno-marketingowych,
2. brak w pkt 3 "warunków uczestnictwa" pełnej informacji o prawach jakie przysługują konsumentowi w przypadku zmiany przez JUWENTUR Sp. z o.o., z przyczyn od niego niezależnych, istotnych warunków umowy oraz o sposobie powiadomienia konsumenta o tych zmianach,
3. zastrzeżenie w pkt 5 "warunków uczestnictwa", prawa do odwołania imprezy w przypadku, gdy liczba uczestników nie osiągnie zakładanego przez JUWENTUR Sp. z o.o. minimum, chociaż w umowie ta minimalna liczba nie jest określona,
4. brak w "warunkach uczestnictwa" zapisów, dotyczących sposobu zgłaszania reklamacji,

**i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

**UZASADNIENIE**

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej "Prezesem UOKiK", przeprowadził postępowanie wyjaśniające, wszczęte z urzędu, w sprawie zweryfikowania wzorców umów (ogólnych warunków umów, regulaminów), stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne na terenie miasta Wałbrzycha w zakresie występowania w nich niedozwolonych postanowień umownych (art. 384-385<sup>1-3</sup> k.c.), jak również skontrolowania sposobu prezentacji ofert tych firm pod kątem ich zgodności z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2001 r., nr 55, poz. 578), zwanej dalej „ustawą turystyczną”, a także ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)” i ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926), zwanej dalej „ustawą o ochronie danych”..

**2.** Z analizy zebranego w ww. postępowaniu materiału dowodowego wynikało, iż w stosowanym przez Biuro Turystyczno-Uslugowe JUWENTUR Sp. z o.o. ul. Słowackiego 3 w Wałbrzychu, zwane dalej “JUWENTUR”, wzorcu umowy-zgłoszeniu nie zostało wyodrębnione do oddzielnego podpisania oświadczenie dot. zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów promocyjno-marketingowych. Natomiast w “warunkach uczestnictwa”, stanowiących integralną część ww. umowy:

- nie jest podawana minimalna liczba uczestników, chociaż uzależnia się od niej dojście imprezy turystycznej do skutku,
- brak jest pełnej informacji o prawach jakie przysługują konsumentowi w przypadku zmiany przez JUWENTUR, z przyczyn od niego niezależnych, istotnych warunków umowy oraz o sposobie powiadomienia konsumenta o tych zmianach,
- brak jest zapisów dotyczących sposobu zgłaszania reklamacji.

(dowód : karta nr 5)

**3.** W tym stanie rzeczy Prezes UOKiK postanowieniem nr 325 z dnia 11 września 2003 r., zmienionym postanowieniem nr 350 z dnia 9 października 2003 r., wszczął przeciwko JUWENTUROWI postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez ww. przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- nie wyodrębnienie w umowie-zgłoszeniu do oddzielnego podpisania oświadczenia dot. zgody konsumenta na przetwarzanie swoich danych osobowych dla celów promocyjno-marketingowych,
- brak w pkt 3 “warunków uczestnictwa” pełnej informacji o prawach jakie przysługują konsumentowi w przypadku zmiany przez JUWENTUR, z przyczyn od niego niezależnych, istotnych warunków umowy oraz o sposobie powiadomienia konsumenta o tych zmianach,
- zastrzeżenie w pkt 5 “warunków uczestnictwa”, prawa do odwołania imprezy w przypadku, gdy liczba uczestników nie osiągnie zakładanego przez JUWENTUR minimum, chociaż w umowie ta minimalna liczba nie jest określona,
- brak w “warunkach uczestnictwa” zapisów dotyczących sposobu zgłaszania reklamacji,

(dowód : karta nr 1, 16)

**4.** W odpowiedzi JUWENTUR zgodził się z postawionymi zarzutami Prezesa Urzędu. Pismem z dnia 2 października 2003 r. poinformował Prezesa, iż obecnie prowadzone są prace nad konstruowaniem nowego wzoru umowy, zgodnie z zaleceniami Prezesa, który będzie obowiązywał od dnia 1 stycznia 2004 r.

(dowód : karta nr 7)

**Przeprowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowanie dowodowe, pozwoliło na ustalenie następującego stanu faktycznego :**

**1.** Biuro Turystyczno-Uslugowe JUWENTUR Sp. z o.o. w zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000121262 (sygn. spr. WR.IX NS-REJ.KRS/3268/2/555). Celem jego działania jest m.in. działalność związana z turystyką.

(dowód : karta nr 11)

2. JUWENTUR swoją działalność w ww. zakresie prowadzi na podstawie wydanego, z upoważnienia Wojewody Dolnośląskiego, zezwolenia nr 27/Z/1999 z dnia 15 listopada 1999 r. na działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych w kraju, w krajach europejskich i krajach pozaeuropejskich.  
(dowód : karta nr 8-9)

3. Prezes UOKiK w stosowanym przez JUWENTUR wzorze umowy-zgłoszenia zakwestionował nie wyodrębnienie w umowie-zgłoszeniu do oddzielnego podpisania oświadczenia dot. zgody konsumenta na przetwarzanie swoich danych osobowych dla celów promocyjno-marketingowych. Natomiast w "warunkach uczestnictwa" stanowiących integralną część tej umowy jego zastrzeżenia wzbudziły:

- pkt 3 "Zmiany świadczeń" w brzmieniu:

*"Jeżeli po wniesieniu pełnej opłaty, otrzymaniu voucheru (skierowania) nastąpią nieprzewidziane przez biuro odstąpienia lub zmiany w stosunku do opłaconych przez Państwa świadczeń, biuro poinformuje przed ich rozpoczęciem. W wyjątkowych przypadkach biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie",*

- pkt 5 "Odwołanie imprezy" w brzmieniu :

*"Biuro zastrzega sobie możliwość odwołania imprezy względnie świadczeń, jeśli ich realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Biura powodów i okoliczności, względnie jeśli liczba uczestników imprezy zagranicznej nie osiągnie zakładanego przez Biuro minimum uczestników",*

- brak zapisów dotyczących sposobu zgłaszania reklamacji.

(dowód : karta nr 5)

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje :**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy na mocy zawartych umów biorą udział w organizowanych przez JUWENTUR imprezach turystycznych. Jest to grupa nieograniczona, o zmiennej liczbie uczestników, do której mogą przystępować nowe osoby korzystające z usług tego przedsiębiorcy.

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie (...) *"Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów".* Z kolei przepis art. 23 a ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż *"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 którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielenia 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 prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane 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 naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5.07.2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) *"Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów"* (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania w niniejszej sprawie art.23a ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie (...) jest :

1. bezprawność działań przedsiębiorcy polegająca na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzeniu tych działań w interes konsumenta,
3. naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie analizie poddano stosowane przez JUWENTUR w obrocie z konsumentami wzorce umowne. Z chwilą ich podpisania, pomiędzy tym przedsiębiorcą i jego kontrahentami dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążą określone prawa i obowiązki. W przypadku ww. umowy JUWENTUR zobowiązany jest do świadczenia określonego rodzaju usług turystycznych w zamian za określoną opłatę, uiszczaną przez uczestników tych imprez za wykonane przez niego świadczenia.

**Ad. 1.** Prezes UOKiK zakwestionował sposób zamieszczania w umowie-zgłoszeniu oświadczenia, dotyczącego zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów promocyjno-marketingowych JUWENTURU. Nie wyodrębnienie tego oświadczenia do oddzielnego podpisania przez konsumenta jest niezgodne z art. 7 pkt 5 powołanej wyżej ustawy o ochronie danych osobowych, gdyż zgoda osoby, której dane dotyczą, nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Podkreślić przy tym należy, iż w przypadku tego typu umów JUWENTUR winien uzyskać także zgodę konsumenta na przetwarzanie danych (art. 23 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy o ochronie danych) niezbędnych dla realizacji określonej imprezy turystycznej. Ponadto na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek poinformowania konsumenta o prawie wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania (art. 24 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy), a także o możliwości kontroli swoich danych w zakresie żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane (art. 32 ust. 1 pkt 6 tej ustawy). *Takich zapisów brak jest w analizowanej umowie, co stanowi naruszenie ww. przepisów ustawy o ochronie danych.*

Dalsze zarzuty Prezesa UOKiK dotyczą kwestii naruszenia przez JUWENTUR ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, która określa warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z klientami o świadczenie tych usług są zawierane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (art. 1). Rozdział 3 tej ustawy "Ochrona klienta" reguluje kwestie, dotyczące umów zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Szczegółowe zasady

sporządzania umów o świadczenie usług turystycznych, polegających na organizowaniu imprez turystycznych, zawarte są w art. 14 ww. ustawy. Zgodnie z dyspozycją art. 14 ust 5 organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. Z kolei klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Niewątpliwie program imprezy, rodzaj i ilość świadczeń oraz miejsce zakwaterowania (oprócz ceny) mają istotne znaczenie dla konsumenta, niejednokrotnie będąc decydującym czynnikiem przy wyborze danego biura turystycznego. Tym samym należy uznać je za istotną część umowy, zawieranej pomiędzy JUWENTUREM a konsumentem. Dlatego też wszelkie zmiany dokonywane przez JUWENTUR, z przyczyn od siebie niezależnych, powinny być konsumentowi podawane do wiadomości wraz z pełną informacją o przysługujących mu prawach, wynikających z art. 14 ust. 5 ustawy o turystycznej, a w szczególności o prawie do odstąpienia od tej umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. (art. 14 ust. 5 pkt 2 tej ustawy). Takich danych nie zawiera ww. pkt 3 warunków uczestnictwa. Ponadto, w punkcie tym zapisano, iż w przypadku *“odstępstwa lub zmiany w stosunku do opłaconych przez Państwa świadczeń, biuro poinformuje przed ich rozpoczęciem”*. Brak tu jest jednak wskazania sposobu w jaki powiadomiony zostanie konsument o tych zmianach. *Wobec powyższego należy uznać za uzasadniony zarzut, iż brak w pkt 3 “warunków uczestnictwa” pełnej informacji o prawach jakie przysługują konsumentowi w przypadku zmiany przez JUWENTUR, z przyczyn od niego niezależnych, istotnych warunków umowy oraz o formie powiadomienia konsumenta o tych zmianach, narusza przepis art. 14 ust. 5 ustawy turystycznej.*

Kolejnego naruszenia ustawy turystycznej dopatrył się Prezes UOKiK w pkt 5 *“warunków uczestnictwa”*, w którym JUWENTUR zastrzegł sobie prawo do odwołania imprezy ze względu na brak wymaganego minimum uczestników, jednocześnie nie wskazując, jaka liczba uczestników stanowi wymagane minimum, od którego uzależnione jest dojście do skutku określonej imprezy turystycznej.

Przepis art. 14 ust. 2 pkt 7a ustawy turystycznej wskazuje, iż umowa powinna określać termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń. W związku z tym konieczne jest określenie, zgodnie z powołanym przepisem, minimalnej liczby uczestników niezbędnej do realizacji danego rodzaju imprezy turystycznej. Na taki obowiązek przedsiębiorcy, świadczącego usługi turystyczne, wskazuje również art. 17 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych o treści *“zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie (...)*.

Zapis pkt 5 warunków uczestnictwa, nie podaje liczby stanowiącej minimum uczestników, niezbędnych do tego, aby dana impreza turystyczna mogła dojść do skutku. Tym samym konsument, który zawarł z biurem umowę o świadczenie usługi turystycznej, nie ma żadnej możliwości zweryfikowania, czy odwołanie imprezy nastąpiło faktycznie ze względu na brak określonej liczby uczestników, czy też były inne przyczyny jej odwołania. Taki zapis pozostawia firmie turystycznej swobodę w uznawaniu, kiedy impreza turystyczna będzie odwołana z powodu braku odpowiedniej liczby jej uczestników. *Zatem tak sformułowany zapis pkt 5 warunków uczestnictwa narusza dyspozycję art. 14 ust. 2 pkt 7a oraz art. 17 ust. 7 pkt 1 ustawy turystycznej.*

Powołana ustawa turystyczna w art. 14 ust. 2 pkt 8 nakłada na organizatora imprez turystycznych obowiązek określenia w umowie sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji. Wprowadzie pkt 7 "Odpowiedzialność Biura Podróży" warunków uczestnictwa zawiera ogólne postanowienia, dotyczące zgłaszania przez uczestników imprezy turystycznej zaistniałych niezgodności w przygotowaniu i realizacji wykupionych przez klienta świadczeń. Niemniej jednak nie podaje on w jakiej formie reklamacja ma być składana, ani w jakim terminie będzie rozpoznana. *Tym samym zapis tego punktu warunków uczestnictwa nie wypełnia dyspozycji powyższego art. 14 ust. 2 pkt 8.*

W tych okolicznościach należy stwierdzić, że nie zawarcie przez JUWENTUR w warunkach uczestnictwa informacji dotyczących minimalnej liczby uczestników, prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od organizatora, a także brak uregulowań co do sposobu zgłaszania reklamacji oraz umieszczenie jako kolejnego punktu umowy-zgłoszenia oświadczenia konsumenta o udostępnieniu swoich danych, stanowi również naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Podkreślić przy tym należy, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych (wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 7.03.1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667). "Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinności czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny- jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego" (E.Łętowska "Prawo umów konsumenckich", Wyd. C.H.BECK 2002 r., s. 215 i nast.).

*Reasumując, tak sformułowane zapisy pkt 3 i 5 warunków uczestnictwa oraz brak informacji o trybie zgłaszania reklamacji przez konsumentów są niezgodne z przepisami ustawy turystycznej, a w szczególności z jej art. 14 ust. 2 pkt 7a i 8, art. 14 ust. 5 oraz art. 14 ust. 7 pkt 1. Natomiast nie wydzielenie do oddzielnego podpisania oświadczenia o udostępnieniu przez konsumenta swoich danych do celów marketingowo-promocyjnych oraz brak zgody konsumenta na ich przetwarzanie przez JUWENTUR stanowi naruszenie art. 7 pkt 5 i art. 24 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie danych. Zaś nie zawarcie w treści umowy informacji o prawach konsumenta w zakresie kontroli ich przetwarzania i wglądu jest niezgodne z art. 23 ust. 1 pkt 1, oraz art. 32 ust. 1 pkt 6 ww. ustawy.*

*A zatem spełniona została pierwsza z przesłanek art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku JUWENTURU do udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

**Ad. 2.** Opisane działania JUWENTURU niewątpliwie godzą także w interes konsumenta.

Przede wszystkim wpisanie jako kolejnego punktu umowy-zgłoszenia oświadczenia konsumenta dotyczącego zgody na przetwarzanie jego danych, bez poinformowania go o prawie wglądu w te dane oraz ich weryfikacji narusza dobra osobiste konsumenta, który nie ma kontroli nad tym, jak faktycznie wykorzystywane są jego dane osobowe. Jednocześnie JUWENTUR tymi danymi dysponuje oraz przetwarza je, chociaż tak naprawdę nie ma do tego umocowania.

Natomiast w pkt 3 warunków uczestnictwa JUWENTUR wskazuje jedynie na swoje prawo "do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach,

*pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie”, które to zmiany uczestnik imprezy winien przyjąć. Tym samym stawia siebie w uprzywilejowanej pozycji, ponieważ podaje tylko takie rozwiązanie ww. sytuacji, które jest dla niego korzystne. Zatem konsument, nie poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy (co gwarantuje mu art. 14 ust. 5 pkt 2 ustawy turystycznej) nie może dokonać pełnego i świadomego wyboru, a jedynie takiego, jaki „podsuwa” mu JUWENTUR.*

Tak samo nie wskazanie minimalnej liczby uczestników (pkt 5 warunków uczestnictwa) może rodzić dla konsumenta negatywne skutki finansowe. Dane te, od których zależy dojście do skutku określonej imprezy turystycznej, mają dla niego istotne znaczenie, gdyż w przypadku odwołania przez JUWENTUR imprezy turystycznej z przyczyn niezależnych od klienta, może on dochodzić odszkodowania za niewykonanie usługi. Wyjątkiem od tej zasady jest odwołanie imprezy:

1. z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie
2. w przypadku siły wyższej (art. 14 ust.7 ww. ustawy).

Dlatego też ważne jest, aby miał on pełną wiedzę oraz możliwość kontroli, czy odwołanie imprezy nastąpiło z ww. względu, czy też były inne tego powody.

Również nie podanie w warunkach uczestnictwa formy wnoszenia przez konsumenta reklamacji co do sposobu przygotowania i realizacji wykupionej przez niego imprezy turystycznej, jak również brak wskazania terminu w jakim zostanie ona rozpatrzona, stanowi ograniczenie jego praw.

*Tym samym wykazane zostało, iż działania JUWENTURU godzą w interes konsumenta, a zatem wypełniona została druga z przesłanek niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.*

**Ad. 3.** Kwestionowane przez Prezesa UOKiK zapisy warunków uczestnictwa oraz umowy-zgłoszenia, co wyjaśniono już na wstępie tej części uzasadnienia decyzji, naruszają również zbiorowy interes konsumentów i jednocześnie wypełniają ostatnią z przesłanek art. 23 a ustawy o ochronie (...). Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 tej ustawy zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Działania JUWENTURU dotyczą bowiem konsumentów, jakimi niewątpliwie są uczestnicy organizowanych przez niego imprez turystycznych, naruszając ich prawa na szeroką skalę.

*W tej sytuacji Prezes UOKiK stwierdza, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez JUWENTUR praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).*

### **W tym stanie rzeczy orzeczono, jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kpc - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK we  
Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują :  
**Organizator Turystyki BTU**  
**“JUVENTUR WAŁBRZYCH SP. z o.o.**  
ul. Słowackiego 3  
58-300 Wałbrzych