

# **DELEGATURA**

## **UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dnia 10. 07. 2008r.

RKT – 61 – 08/07/AD

### **DECYZJA Nr RKT - 18 /2008**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm., Dz. U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Nr 171, poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. 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:  
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Łukaszowi K., prowadzącemu działalność gospodarczą pod oznaczeniem „Steja Travel”, ul. (...), 44 – 335 Jastrzębie Zdrój:

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki stosowane przez Łukasza K. polegające na:**

1. stosowaniu w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego zastrzeżono, że wzrost ceny do procentowo oznaczonej wysokości nie stanowi zmiany warunków umowy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. stosowaniu w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego zastrzeżono, że wzrost ceny uprawnia konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy przekroczona została procentowo oznaczona granica i doszło do tego w terminie krótszym, niż określony w umowie, które jest sprzeczne z art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. stosowaniu w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego przedsiębiorca został uprawniony do pobrania opłaty manipulacyjnej oraz do

- dokonania w umowie określonych terminach potrąceń procentowo określonych kwot, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. stosowaniu w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), na mocy którego reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez przedsiębiorcę należy wnosić w rażąco krótkim terminie, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
  5. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie zawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat rodzaju ubezpieczenia uczestników imprezy turystycznej jego zakresu oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
- i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki** stosowane przez Łukasza K. polegające na:

1. sprzecznym z art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) określeniu w pkt. III 1 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” terminu, w jakim cena za imprezę turystyczną może ulec zmianie, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. stosowaniu w pkt. III 5 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków Umowy”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. stosowaniu w pkt. III 6 i 7 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„6. W przypadku ofert specjalnych i LAST MINUTE, organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, nawet spoza oferty katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania.*  
*7. Przy zakupie imprezy LAST MINUTE 6 dni przed wyjazdem – szczególnie w pełnym sezonie – mogą mieć miejsce sytuacje jak w pkt. 6”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. stosowaniu w pkt. III 12 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: *„STEJA TRAVEL nie bierze odpowiedzialności za nierzetelne udzielenie informacji przez Agenta”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. stosowaniu w pkt. IV 1 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Odstąpienie przez Klienta od zawartej z STEJA TRAVEL Umowy skutkuje utratą wszelkich wpłaconych zaliczek, chyba że Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, która przejmie obowiązki wynikające z tej umowy. W takiej sytuacji Klientowi przysługuje prawo do zwrotu w całości dokonanych wpłat za wyjątkiem przypadku, gdy świadczenie objęte umową realizowane jest przez kontrahentów STEJA TRAVEL imiennie na konkretnego Klienta, a rezygnacja następuje w czasie uniemożliwiającym dokonanie stosownych zmian w umowie z kontrahentem*”, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. sprzecznym z art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 19 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) określeniu w pkt. VI 4 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel”, którego treść jest następująca: „*W przypadku jeżeli przepisy w kraju pobytu, postanowienia umów międzynarodowych lub przepisy szczególne ograniczają lub wyłączają odpowiedzialność kontraktową organizatora turystycznego w zakresie określonym przez te przepisy odpowiedzialność Biura ulega ograniczeniu lub wyłączeniu. W szczególności Biuro nie odpowiada za szkody wyrządzone Klientowi przez czyny niedozwolone osób trzecich, o ile nie przyczyniło się to do powstania szkody*”, zasad odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
7. stosowaniu w pkt. VI 6 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), którego treść jest następująca: „*Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997 art. 18 ust. 2 Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za (...) Opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe (...)*”, a także na sprzecznym z art. 11 a ust. 1 w zw. z art. 19 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) określeniu zasad odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
8. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie wręczanie konsumentom pisemnych potwierdzeń posiadania gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo zawarcia na rzecz klientów umowy ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
9. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie zawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat obowiązków konsumentów w zakresie zawiadamiania wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o wadliwym wykonywaniu umowy w trakcie trwania imprezy turystycznej, wbrew

obowiązkowi wynikającemu z art. 16 b ust. 2 w zw. z art. 16 b ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 28. 05. 2007r.**

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez Łukasza K. **polegającą na** naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, do czego doszło poprzez nie informowanie konsumentów w zawieranych przez nich umowach o numerze wpisu do właściwego rejestru organizatorów turystyki, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27. 06. 2007r.**

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez Łukasza K. **polegającą na** posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniem umownym o treści: „Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997r. *Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za: (...) Szkody poniesione przez uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których uczestnicy wzięli udział z własnej woli (...)*”, które jest niezgodne z art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23. 11. 2007r.**

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Łukasza K. prowadzącego działalność gospodarczą pod oznaczeniem „Steja Travel”, ul. (...), 44 – 335 Jastrzębie Zdrój, karę pieniężną w wysokości 17 000 zł (słownie: siedemnastu tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I - IV sentencji niniejszej decyzji.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się Łukasza K. prowadzącego działalność gospodarczą pod oznaczeniem „Steja Travel”, ul. (...), 44 – 335 Jastrzębie Zdrój, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 100 zł (słownie: stu złotych).

#### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także Prezesem Urzędu) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-16/07/AD) w sprawie działalności Łukasza K. (zwanego dalej także przedsiębiorcą lub organizatorem), w toku którego powzięto podejrzenie, że może on stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt. I – III sentencji niniejszej decyzji. W związku z tym, Postanowieniem nr 1 z dnia 15. 05. 2007r. (dowód: karty nr 1 - 3) wszczęto przedmiotowe

postępowanie pod zarzutami opisanymi powyżej. W ramach prowadzonych czynności przedsiębiorca ustosunkował się do postawionych mu zarzutów oraz poinformował o podjętych działaniach mających na celu zmianę stosowanych przez niego dokumentów w pismach z dnia 24. 05. 2007r. (dowód: karta nr 20), z 29. 05. 2007r. (dowód: karta nr 25), z 27. 06. 2007r. (dowód: karta nr 31), z 07. 08. 2007r. (dowód: karta nr 53) i z dnia 28. 09. 2007r. (dowód: karta nr 73). Przesłał on również zmodyfikowany wzór umowy zatytułowanej „Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej” (zwany dalej także wzorem umowy) i „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” (zwane dalej także ogólnymi warunkami uczestnictwa, dowód: karty nr 26 – 27, 33, 55). W toku niniejszego postępowania zgromadzono umowy faktycznie zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 32, 54), katalog ofert oraz plakat reklamowy (dowód: karty nr 39 – 48), jak i przykładową umowę organizatora z jego kontrahentem (dowód: karta nr 56 – 58). W załączeniu do pisma z dnia 03. 09. 2007r. (dowód: karta nr 63) przedsiębiorca przesłał zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku 2006r. (dowód: karty nr 64 – 67). Postanowieniem Nr 3 z dnia 13. 11. 2007r. (dowód: karty nr 75 – 77) rozszerzono niniejsze postępowanie o zarzut rozważany w punkcie IV niniejszej decyzji. W piśmie z dnia 23. 11. 2007r. (dowód: karta nr 82) przedsiębiorca oświadczył, że dokonał dalszych zmian, na dowód czego przesłał wzór umowy obejmujący na odwrócie zmodyfikowane warunki uczestnictwa (dowód: karta nr 83). Wysokość przychodu i dochodu osiągniętego w 2007r. przedsiębiorca udokumentował przesyłając „Roczne podsumowanie KPR – 2007r.” (dowód: karta nr 107).

#### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Łukasz K. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Wójta Gminy Pawłowice pod numerem 2486/2003 (dowód: karta nr 10). Działalność organizatora turystyki prowadzi on stosownie do wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod numerem 493 (dowód: karta nr 11).

Przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych przedsiębiorca posługuje się wzorem umowy zatytułowanym „Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej” (dowód: karta nr 13, zwanym dalej także wzorem umowy) oraz „Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” (dowód: karta nr 13 verte, zwanymi dalej także ogólnymi warunkami). Przedsiębiorca udokumentował okoliczność posługiwania się ww. wzorcami przesyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem (dowód: karty nr 15 – 17).

Analiza ww. wzoru umowy, ogólnych warunków uczestnictwa oraz umów faktycznie zawartych z konsumentami z ich wykorzystaniem wykazała, że obejmowały one następujące regulacje:

- pkt III 1 ogólnych warunków uczestnictwa: *„STEJA TRAVEL zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy najpóźniej w terminie 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy na skutek wzrostu: kursów walut, kosztów transportu, podatków lub opłat za usługi transportowe”*,
- pkt III 2 ogólnych warunków uczestnictwa: *„Wzrost cen o 10% podyktowany przyczynami jak wyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy. (...)”*,
- pkt III 3 ogólnych warunków uczestnictwa: *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku wzrostu ceny imprezy z przyczyn opisanych jak wyżej – jeśli podwyżka przekroczy więcej, niż 10% i nastąpi w terminie krótszym niż 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”*,
- pkt III 5 ogólnych warunków uczestnictwa: *„Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków Umowy”*,

- pkt III 6 i 7 ogólnych warunków uczestnictwa: „6. W przypadku ofert specjalnych i LAST MINUTE, organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, nawet spoza oferty katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania.  
7. Przy zakupie imprezy LAST MINUTE 6 dni przed wyjazdem – szczególnie w pełnym sezonie – mogą mieć miejsce sytuacje jak w pkt. 6”;
- pkt III 12 ogólnych warunków uczestnictwa: „STEJA TRAVEL nie bierze odpowiedzialności za nierzetelne udzielenie informacji przez Agenta”;
- pkt IV 1 ogólnych warunków uczestnictwa: „Odstąpienie przez Klienta od zawartej z STEJA TRAVEL Umowy skutkuje utratą wszelkich wpłaconych zaliczek, chyba że Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, która przejmie obowiązki wynikające z tej umowy. W takiej sytuacji Klientowi przysługuje prawo do zwrotu w całości dokonanych wpłat za wyjątkiem przypadku, gdy świadczenie objęte umową realizowane jest przez kontrahentów STEJA TRAVEL imiennie na konkretnego Klienta, a rezygnacja następuje w czasie uniemożliwiającym dokonanie stosownych zmian w umowie z kontrahentem”;
- pkt IV 2 ogólnych warunków uczestnictwa: „W przypadku rezygnacji Klienta z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, STEJA TRAVEL potrąca:
  - Oplatę manipulacyjną w wysokości 30 PLN przy rezygnacji do 33 dni przed imprezą;
  - 20% ceny podstawowej przy rezygnacji między 32 a 22 dniem przed imprezą;
  - 40% ceny podstawowej przy rezygnacji między 21 a 15 dniem przed imprezą;
  - 60% ceny podstawowej przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed imprezą;
  - 80% ceny podstawowej przy rezygnacji między 7 a 3 dniem przed imprezą;
  - 90% ceny podstawowej przy rezygnacji krótszej niż 3 dni przed imprezą”;
- pkt V ogólnych warunków uczestnictwa: „1. reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez STEJA TRAVEL, klient zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie przedstawicielowi STEJA TRAVEL, który sporządza stosowny protokół reklamacyjny. Protokół reklamacyjny nie stanowi uznania odpowiedzialności STEJA TRAVEL.  
2. Reklamacje na piśmie winny być składane w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. Termin złożenia reklamacji uważa się za dotrzymany jeżeli przed jego upływem nadano list zawierający roszczenia reklamacyjne z określeniem ich podstaw w polskim urzędzie pocztowym lub w placówce konsularnej.  
3. Termin do złożenia reklamacji może być przywrócony jeżeli Klient wskaże, że wskutek działania siły wyższej nie był w stanie go dochować, zaś reklamację wraz z udokumentowaniem okoliczności, które spowodowały zwłokę, złoży w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy”;
- pkt VI 4 ogólnych warunków uczestnictwa: „W przypadku jeżeli przepisy w kraju pobytu, postanowienia umów międzynarodowych lub przepisy szczególne ograniczają lub wyłączają odpowiedzialność kontraktową organizatora turystycznego w zakresie określonym przez te przepisy odpowiedzialność Biura ulega ograniczeniu lub wyłączeniu. W szczególności Biuro nie odpowiada za szkody wyrządzone Klientowi przez czyny niedozwolone osób trzecich, o ile nie przyczyniło się to do powstania szkody”;
- pkt VI 6 ogólnych warunków uczestnictwa: „Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997 art. 18 ust. 2 Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za (...) Opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe (...)”

Ponadto ustalono, że umowy zawarte z konsumentami (dowód: karty nr 15 – 17) nie zawierają informacji na temat:

- numeru wpisu przedsiębiorcy do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa,
- rodzaju ubezpieczenia uczestników imprezy turystycznej, jego zakresu oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela,
- posiadania gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo zawarcia na rzecz klientów umowy ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych,
- obowiązków konsumentów w zakresie zawiadamiania wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o wadliwym wykonywaniu umowy w trakcie trwania imprezy turystycznej.

W piśmie z dnia 07. 05. 2007r. (dowód: karta nr 19) przedsiębiorca oświadczył, że umowa ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klientów do kraju na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest dostępna na stronie internetowej biura podróży, a także jest udostępniana klientom na ich prośbę w siedzibie biura.

W piśmie z dnia 24. 05. 2007r. (dowód: karta nr 20) przedsiębiorca wyraził żal z powodu wskazanych nieprawidłowości. Wyjaśnił on, że stosowane wzorce zostały utworzone w momencie powstawania biura. Celem, jaki przyświecał przy wprowadzeniu do umów kwestionowanych zapisów nie było wyrządzenie szkody konsumentom. Jednocześnie przedsiębiorca zadeklarował chęć dostosowania się do aktualnie obowiązujących w badanym zakresie przepisów prawa. Zadeklarował on, że prześle najpóźniej do dnia 30. 05. 2007r. poprawiony wzór umowy i ogólne warunki uczestnictwa, a w przypadku braku zastrzeżeń rozpoczęcie stosowania poprawionych dokumentów. W związku z tym, w toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przesłał w załączeniu do pisma z dnia 29. 05. 2007r. (dowód: karta nr 25) dokumenty obowiązujące od 28. 05. 2007r., tj. wzór umowy i ogólne warunki (dowód: karty nr 26 i 27).

Analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że pkt III 1 ogólnych warunków uczestnictwa otrzymał następującą treść: *„STEJA TRAVEL zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy najpóźniej w terminie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy na skutek wzrostu: kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków i opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Osoba podpisująca Zgłoszenie zostanie zawiadomiona o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania, a najpóźniej do 21 – go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona”*. Okoliczność, że niniejsza regulacja uległa zmianie została udokumentowana przez przedsiębiorcę w ten sposób, że oprócz ww. wzorca przesłał on umowy faktycznie zawarte z konsumentami po tej dacie, których treść była zbieżna z treścią ogólnych warunków uczestnictwa w rozważanym zakresie. Zmienione postanowienie było stosowane także w kolejnych wersjach ogólnych warunków uczestnictwa i w zawieranych z ich wykorzystaniem umowach (dowód: karty nr 55, 83 – 86, 92, 99).

Pkt III 2 ogólnych warunków uczestnictwa otrzymał następujące brzmienie: *„Wzrost cen o 5% podyktowany przyczynami jak wyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy. Odmowa przyjęcia nowych warunków będzie jednoznaczna z rezygnacją z udziału w imprezie”*, natomiast pkt III 3 ogólnych warunków uczestnictwa zmodyfikowano nadając mu treść: *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku wzrostu ceny imprezy z przyczyn opisanych jak wyżej – jeśli podwyżka przekroczy więcej, niż 5% i nastąpi to w terminie krótszym niż 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”*.

W ramach niniejszego postępowania zakwestionowano treść pkt. III 5 ogólnych warunków uczestnictwa w pierwotnym brzmieniu. Przedmiotowy zapis został usunięty ze wzorca. Analogiczna sytuacja miała miejsce w przypadku regulacji zawartych w pkt. III 6 i 7 oraz 12, jak i IV 1 ogólnych warunków w pierwotnym brzmieniu, które to zostały wyeliminowane z niniejszego wzorca i nie były stosowane w umowach faktycznie zawieranych (dowód: karta nr 27, 55 verte, 83 verte – 86 verte, 92, 99 verte).

Wcześniejszy pkt IV 2 ogólnych warunków uczestnictwa otrzymał w zmodyfikowanych ogólnych warunkach uczestnictwa kolejny numer V 2 i nadano mu następującą redakcję: „*W przypadku rezygnacji z imprezy przez Uczestnika, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Uczestnika obciążają koszty poniesione w związku z dokonaną rezerwacją, przy czym wysokość kosztów wynosi:*

- *Opłatę manipulacyjną w wysokości 50 PLN przy rezygnacji do 33 dni przed imprezą;*
- *20% ceny podstawowej przy rezygnacji między 32 a 22 dniem przed imprezą;*
- *40% ceny podstawowej przy rezygnacji między 21 a 15 dniem przed imprezą;*
- *60% ceny podstawowej przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed imprezą;*
- *80% ceny podstawowej przy rezygnacji między 7 a 3 dniem przed imprezą;*
- *90% ceny podstawowej przy rezygnacji krócej niż 3 dni przed imprezą”.*

Dodatkowo w badanym wzorcu zamieszczono w pkt. V 3 następujące zastrzeżenie: „*Wyżej wymienione procentowe potrącenia kosztów imprezy stanowią udokumentowaną wysokość kosztów poniesionych przez Organizatora”.*

W toku niniejszego postępowania zwrócono się do przedsiębiorcy o udokumentowanie tego, że w ww. przewidzianych przez niego terminach, faktycznie ponosi on koszty w wysokości odpowiadającej kwotom, które mogą być potrącone z opłat konsumentów. W odpowiedzi na to przedsiębiorca przedstawił przykładową umowę łączącą go z przedsiębiorcą prowadzącym ośrodek wypoczynkowy, w której również przewidziano w oznaczonych terminach procentowo określone kwoty, do zapłaty których zobowiązano organizatora (dowód: karty nr 56 – 58). Szczegółowe informacje na jej temat nie będą w niniejszej decyzji przedstawiane z uwagi na to, iż treść przedmiotowej umowy może zostać uznana za tajemnicę przedsiębiorstwa tak strony niniejszego postępowania, jak i jej kontrahenta. Analiza taka nie jest też konieczna. Wystarczające jest stwierdzenie, że wskazane w niej kwoty nie odpowiadają kwotom oznaczonym przez przedsiębiorcę w umowach z konsumentami, zarówno pod względem wysokości, jak i terminów ich ewentualnych potrąceń. Dodać należy, że przedsiębiorca będący stroną tego postępowania zawiera umowy o wykonanie różnorodnych usług z wieloma podmiotami działającymi w kraju oraz zagranicą.

W ramach dokonywanych zmian przedsiębiorca zamieścił w pkt. VI ogólnych warunków uczestnictwa następującą regulację określającą zasady zgłaszania nieprawidłowości oraz zasady składania reklamacji: „*1. Wszystkie zastrzeżenia do wadliwego wykonywania umowy w czasie jej trwania Klient winien niezwłocznie zgłosić wykonawcy danej usługi np. przewoźnikowi, hotelarzowi itp. oraz przedstawicielowi Biura np. pilotowi, rezydentowi, w celu ich usunięcia, tak aby impreza przebiegała bez usterek. Po zakończeniu imprezy Organizator nie ma już możliwości, aby ewentualne niedociągnięcia naprawić.*

*2. Jeżeli Klient nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia reklamacji w czasie pobytu, to może złożyć reklamację na piśmie, nie później niż 14 dni po zakończeniu imprezy, bezpośrednio do Organizatora lub na ręce jego przedstawiciela. Do reklamacji zgłaszanej po zakończeniu imprezy, Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora.*



3. STEJA TRAVEL w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji zobowiązuje się powiadomić Klienta o zajętym stanowisku” (dowód: karty nr 27, 55 verte, 83 verte – 65 verte, 92, 99 verte).

Pkt. VI ogólnych warunków uczestnictwa nadano w zmodyfikowanym wzorcu kolejny numer VII. Pkt VII 4 odpowiadający wcześniejszemu pkt. VI 4 otrzymał następującą treść: „*W przypadku jeżeli przepisy w kraju pobytu, postanowienia umów międzynarodowych lub przepisy szczególne ograniczają lub wyłączają odpowiedzialność kontraktową organizatora turystyki w zakresie określonym przez te przepisy odpowiedzialność Biura ulega ograniczeniu lub wyłączeniu. W szczególności Biuro nie odpowiada za szkody wyrządzone Klientowi przez czyny niedozwolone osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć, o ile nie przyczyniło się do powstania szkody na osobie*”.

Pkt VII 6 ogólnych warunków uczestnictwa w wersji obowiązującej od 28. 05. 2007r. ma następującą treść: „*Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997 Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za:*

- *Wady lub niewykonanie świadczeń przez miejscowych Usługodawców, z którymi uczestnik zawarł umowę na organizację wycieczek lokalnych i imprez fakultatywnych, wynajmu samochodu itp.*
- *Szkody poniesione przez uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których uczestnicy wzięli udział z własnej woli.*
- *Opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe.*
- *Zgubiony lub uszkodzony bagaż, gdzie uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika.*
- *Kategorie hoteli w ofertach podawane są według standardów obowiązujących w danym kraju. STEJA TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za różnice wynikające z porównania hoteli o takiej samej kategorii (ilość gwiazdek) w różnych krajach”.*

W zmodyfikowanych ogólnych warunkach uczestnictwa przedsiębiorca dodał zapis mówiący o tym, że posiada on zezwolenie Wojewody Śląskiego numer 493 (dowód: karta nr 27). W zmienionym wzorze umowy zamieszczono też informację o tym, że przedsiębiorca posiada polisę ubezpieczeniową OC organizatorów turystyki numer 0005893 wydaną przez PZU SA (dowód: karta nr 26), a w ogólnych warunkach uczestnictwa dodano, że polisę ubezpieczeniową o ww. numerze wydaną przez PZU SA na rzecz Wojewody Śląskiego. Ubezpieczenie to zabezpiecza wpłaty klientów na wypadek niewykonania zobowiązań umownych, koszty sprowadzenia klientów do kraju na wypadek gdyby organizator wbrew swemu obowiązkowi nie zapewnił tego powrotu. Przedsiębiorca zastrzegł, że oryginał polisy znajduje się w siedzibie biura, u gwaranta, którym jest PZU SA, jak i u Marszałka Województwa Śląskiego, a dodatkowo informacji na ten temat udziela Centralny Rejestr Zezwoleń przy Ministerstwie Gospodarki Departament Turystyki, Plac Trzech Krzyży 3/5, 00 – 507 Warszawa (dowód: karta nr 27). Niniejsze dane wprowadzono dnia 28. 05. 2007r.

Informacje na temat trybu zgłaszania nieprawidłowości znalazły się w wyżej przytoczonym pkt. VI 1 ogólnych warunków uczestnictwa (dowód: karta nr 27).

Nadal brak było jakiegokolwiek informacji na temat ubezpieczenia od kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, którym zostają objęci konsumenci wyjeżdżający zagranicę, jego wysokości oraz na temat towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym zawarto umowę.

Organizator potwierdził, że konsumenci otrzymywali informacje na temat ubezpieczenia, jakim byli objęci, tj. kwot i towarzystwa ubezpieczeniowego, jedynie na życzenie. Zaznaczył on jednocześnie, że zmienia stosowany przez niego wzór umowy w ten sposób, że ww. dane będą w nim zamieszczane (dowód: karta nr 31), a w konsekwencji tego w umowach faktycznie zawartych z konsumentami.

W piśmie z dnia 27. 06. 2007r. (dowód: karta nr 31) przedsiębiorca oświadczył, że klienci oprócz umowy i ogólnych warunków otrzymują też ofertę. Oferta ta jest zamieszczana na plakacie reklamowym (dowód: karty nr 39 – 42) i w folderze (dowód: karty nr 43 – 48), które przedsiębiorca przesłał w załączeniu.

Przedsiębiorca przyznał, że konsumenci faktycznie otrzymywali informację o jego wpisie do ewidencji prowadzonej przez Wojewodę Śląskiego oraz oświadczył, że zmienia wzór umowy w ten sposób, że zamieści w nim informację o wpisie do rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego (dowód: karta nr 31). W zmodyfikowanym wzorze umowy przedsiębiorca zastrzegł, że posiada wpis do rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego pod numerem 493 (dowód: karty nr 33 i 55). Wprowadzenie w życie niniejszego dokumentu przedsiębiorca potwierdził przysyłając umowy faktycznie zawarte z konsumentami, które obejmowały informacje na temat numeru wpisu do ewidencji Marszałka Województwa Śląskiego (dowód: karty nr 54, 84 – 86, 93 – 104).

Na potwierdzenie wprowadzenia ww. zmian przedsiębiorca przesłał w załączeniu do pisma z dnia 07. 08. 2007r. (dowód: karta nr 53) obecnie stosowany wzór umowy wraz z ogólnymi warunkami uczestnictwa (dowód: karta nr 55) ze zmianami opisanymi w piśmie z dnia 27. 06. 2007r. (dowód: karta nr 31). Umowa zawarta z wykorzystaniem wzorców w ostatniej wersji została zawarta dnia 25. 07. 2007r. (dowód: karta nr 54).

Przedsiębiorca stworzył rubryki zatytułowane rodzaj ubezpieczenia, kwota ubezpieczenia oraz nazwa i adres firmy ubezpieczeniowej. Przedstawiona przez przedsiębiorcę umowa z dnia 25. 07. 2007r. dotyczyła imprezy krajowej. Zamieszczono w niej jednak informację o tym, że uczestnik jest objęty ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków w określonej kwocie. W umowie tej podano również nazwę i adres firmy ubezpieczeniowej (dowód: karta nr 54). W ogólnych warunkach uczestnictwa funkcjonuje zapis mówiący o tym, że ubezpieczenia klienta od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz kosztów leczenia dokonuje organizator i informuje klienta o nazwie towarzystwa ubezpieczeniowego i typie polisy (dowód: karta nr 86 verte, 92). W umowach faktycznie zawartych z konsumentami dotyczących wyjazdów zagranicznych rzeczywiście podaje się informację na temat ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, natomiast brak jest danych na temat ubezpieczenia od kosztów leczenia (dowód: karty nr 96, 103).

Wprowadzając dnia 28. 05. 2007r. w życie zmodyfikowane ogólne warunki uczestnictwa przedsiębiorca rozpoczął posługiwanie się następującym postanowieniem pkt. VII 6: *„Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997 Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za (...) Szkody poniesione przez uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których uczestnicy wzięli udział z własnej woli (...)”*. Dnia 13. 11. 2007r. Postanowieniem Nr 3 (dowód: karty nr 75 – 77) rozszerzono zakres niniejszego postępowania o zarzut stosowania w obrocie konsumenckim postanowienia tożsamego z klauzulą wpisaną do rejestru, za które można uznać ww. postanowienie.

W związku z niniejszym, pismem z dnia 23. 11. 2007r. (dowód: karta nr 82) przedsiębiorca poinformował o kolejnej zmianie stosowanych przez niego ogólnych warunków uczestnictwa polegającej na wykreśleniu z przedmiotowego dokumentu zakwestionowanej regulacji. Na dowód wprowadzenia zmian przedstawiono ogólne warunki uczestnictwa w najnowszym

brzmieniu (dowód: karta nr 83 verte i 92) oraz umowę faktycznie zawartą z konsumentem z ich wykorzystaniem (dowód: karta nr 99).

Dnia 30. 01. 2008r. do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło roczne podsumowanie przychodów i dochodów osiągniętych przez przedsiębiorcę w 2007 roku podatkowym (dowód: karta nr 107), na podstawie którego ustalono wysokość osiągniętego przez niego przychodu, który wyniósł [*tajemnica przedsiębiorstwa*](pkt 1. a Załącznika nr 1).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

Do umów o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych. Ustawa ta w art. 14 ust. 2 zawiera katalog informacji dotyczących przedsiębiorcy, imprezy turystycznej, jak również wykonywania uprawnień wynikających z zawieranej umowy, które powinny zostać zamieszczone w umowie o świadczenie usług turystycznych. Przedmiotowa ustawa przewiduje na mocy art. 14 ust. 2 m. in., że umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać numer wpisu przedsiębiorcy do właściwego rejestru organizatorów turystyki, informacje dotyczące ubezpieczenia oraz zasad zgłaszania przez konsumentów zaistniałych nieprawidłowości. Niniejsza ustawa normuje także zagadnienia związane z odpowiedzialnością organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów, jak i kwestie zabezpieczenia roszczeń konsumentów w przypadku, gdy przedsiębiorca nie jest w stanie sam ich zaspokoić. Badając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem zgodności z ww. ustawą można stwierdzić, że stosuje on praktykę wprost bezprawną, do czego może dojść np. w sytuacji, gdy odmiennie ureguluje on zakres swej odpowiedzialności, w sposób mniej korzystny, niż przewiduje to ustawa, jak i praktykę polegającą na niedopełnieniu obowiązków informacyjnych w wyniku niezamieszczania w umowach wymaganych danych. Poza szczególną regulacją wynikającą z ustawy o usługach turystycznych do umów dotyczących usług tego rodzaju zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami stosuje się również przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm., zwanej dalej także Kc). Przy dokonywaniu oceny zapisów umownych stosowanych przez organizatora w umowach z konsumentami należy jednocześnie uwzględnić treść klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także rejestrem). Posługiwanie się w obrocie konsumenckim klauzulami uznanymi przez sąd, zasadniczo przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także SOKiK) za abuzywne jest zakazane prawem. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 02. 12. 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd Apelacyjny wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Podobne twierdzenie Sąd Apelacyjny zawarł we wcześniejszym wyroku, tj. w orzeczeniu z dnia 29. 09. 2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie przywołując stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 19. 12. 2003r. III CZP 95/03 (OSNC 2005/2/25), wskazał, że wyrok uwzględniający

powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13. 07. 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06). Pomimo, iż powyżej przywołane wyroki zapadły pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w aktualnym stanie prawnym. Na gruncie obecnie obowiązującej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważna kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Aby doszło do naruszenia ww. przepisu prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zarówno odmienne unormowanie kwestii regulowanych ustawą o usługach turystycznych, jak i niedopełnienie obowiązków informacyjnych oraz stosowanie w obrocie konsumenckim klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów pod warunkiem, że zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub, gdy niedopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Jak wynika z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Działania oparte na przepisach ww. ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Uwzględniając charakter praktyk opisanych w niniejszej decyzji należało stwierdzić, że w rozważanej sprawie przesłanka naruszenia interesu publicznoprawnego sformułowana w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona. W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać za spełnioną także przesłankę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Badane praktyki przedsiębiorcy, które opisano szczegółowo poniżej, godzą w interesy nie tylko poszczególnych osób, ale przede wszystkim w interesy ogółu

konsumentów, całej ich zbiorowości. Niekorzystne skutki prowadzonych przez przedsiębiorcę działań mają wpływ na szeroką grupę konsumentów, którzy zawarli z nim umowy. Stanowią one zagrożenie także dla wszystkich tych konsumentów, którzy potencjalnie mogą stać się klientami przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone niniejsze postępowanie. Jego zachowania oddziałują więc na nieoznaczoną grupę osób, której skład ulega szybkim zmianom i których nie da się zindywidualizować. Potencjalnie każdy może bowiem zawrzeć z biurem podróży umowę o świadczenie usług turystycznych, co naraża szeroką rzeszę podmiotów na niekorzystne konsekwencje wymierzonych przeciwko nim praktyk. Zagadnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie będzie oddzielnie poruszane przy poszczególnych praktykach wymienionych w pkt. I - IV przedmiotowej decyzji, gdyż we wszystkich przypadkach kwestia ta kształtuje się identycznie, co uzasadnia odniesienie się do niniejszego problemu łącznie w tym miejscu.

## I.

1-2. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzuty posługiwania się w umowach o świadczenie usług turystycznych postanowieniami, które można było uznać za tożsame z klauzulami abuzywnymi figurującymi w rejestrze, na mocy których zastrzeżono, że wzrost ceny do procentowo oznaczonej wysokości nie stanowi zmiany warunków umowy oraz, że wzrost ceny uprawnia konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy niniejszy procentowo oznaczony próg został przekroczony i doszło do tego w terminie krótszym, niż określony w umowie, który jest również krótszy, niż termin przewidziany w art. 17 ust. 2 ustawy. o usługach turystycznych.

Początkowo w pkt. III 2 ogólnych warunków uczestnictwa zamieszczona była następująca regulacja: „*Wzrost cen o 10% podyktowany przyczynami jak wyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy. (...)*”, natomiast w pkt. III 3 tego dokumentu regulacja o treści: „*Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku wzrostu ceny imprezy z przyczyn opisanych jak wyżej – jeśli podwyżka przekroczy więcej, niż 10% i nastąpi w terminie krótszym niż 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy*”. Na mocy przytoczonych postanowień uprawniono przedsiębiorcę do zmiany warunków umowy na tej zasadzie, że jej wzrost w wysokości do procentowo oznaczonej granicy nie jest traktowany jako zmiana umowy, co skutkuje brakiem możliwości odstąpienia od umowy. Jednocześnie należy zwrócić uwagę na termin, w którym przedsiębiorca zastrzegł sobie prawo do podwyższania ceny, który jest niezgodny z art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Wskazując w umowie termin krótszy, niż ustawowy, pomimo obowiązującej regulacji, z której wynika zakaz stosowania postanowienia mniej korzystnego dla klientów, niż regulacja ustawy, przedsiębiorca zastrzega na swoją rzecz możliwość zmiany ceny w terminie krótszym. Oceny zachowania przedsiębiorcy nie zmienia fakt wprowadzenia przez niego w czasie trwania niniejszego postępowania pewnych modyfikacji o naturze redakcyjnej. Obecnie sporne regulacje przewidują, że wzrost cen w granicach do 5 % nie stanowi zmiany umowy, w związku z czym uprawnienie do rezygnacji z umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów przysługuje konsumentowi dopiero, gdy podwyżka przekroczy procentowo określony próg i nastąpi w terminie krótszym, niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy.

Każda zmiana ceny będącej elementem, który należy w umowie bezwzględnie określić, musi zostać uznana za zmianę istotnych warunków umowy. Zgodnie z regulacją wynikającą z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych zmiana istotnych warunków umowy wymaga zachowania odpowiedniego trybu. W przypadku wzrostu wysokości ceny konsument musi mieć zagwarantowane prawo wypowiedzenia się w kwestii, czy przyjmuje zmienione warunki, czy też w związku z ich zmianą od umowy odstępuje. Niedopuszczalne jest przyznanie sobie przez przedsiębiorcę prawa do zmiany umowy w rozważanym zakresie z

jednoczesnym wyłączeniem prawa konsumenta do rezygnacji z umowy. Nieuzasadnione więc jest zastrzeżenie, że prawo do odstąpienia od umowy bez obowiązku poniesienia negatywnych konsekwencji finansowych będzie przysługiwało dopiero przy zmianie ceny o kwotę przewyższającą swą wysokością procentowo oznaczony próg. Z uwagi na to, że przywoływane postanowienia pochodzące z ogólnych warunków uczestnictwa stosowanych przez przedsiębiorcę, uprawniają go do podwyższenia ceny i równocześnie wyłączają możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy, gdy zmiana nie przekroczy procentowo określonego progu, regulacje te należy uznać za niezgodne z prawem. Postanowienia te naruszają art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, który stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Kwestionowane regulacje należy uznać za niezgodne również z art. 385<sup>3</sup> pkt. 20 Kc, wedle którego niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy, jak i z art. 385<sup>3</sup> pkt. 10 Kc, z którego wynika, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny w niej wskazanej. W tym miejscu warto odnieść się do orzecznictwa sądowego dotyczącego rozważanej kwestii. Na mocy wyroku z dnia 24. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 119/03) SOKiK uznał za niedozwolone następujące postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 299: *„Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”*. Na mocy wyroku SOKiK z dnia 07. 11. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 89/04) do rejestru pod numerem 608 wpisano następującą klauzulę: *„Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy. O każdej zmianie istotnych warunków umowy (np. terminu, programu, ceny, miejsca pobytu, zakwaterowania, wyżywienia, rodzaju środka transportu) Biuro ma obowiązek zawiadomić Uczestnika. Nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy wzrost ceny za imprezę nie więcej niż 5%”*. W wyroku z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne wpisane do rejestru pod numerem 1131, którego treść jest następująca: *„W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat ( w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o .o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu taką imprezę zaoferować”*. W uzasadnieniu SOKiK podniósł, że niniejsza klauzula w jednoznaczny sposób pozwala na jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10 %, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który pozostaje w stanie niepewności co do wysokości ceny. W wyroku z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza art. 385<sup>3</sup> pkt 20 Kc. Zgodnie z wyrażonym w tym wyroku stanowiskiem SOKiK, brak możliwości odstąpienia konsumenta

od umowy w sytuacji podwyższenia ceny imprezy po zawarciu umowy powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy, czyniąc konsumenta jej słabszą stroną. Klauzula, na kanwie której poczyniono niniejsze ustalenia została wpisana do rejestru pod numerem 212. Podobne postanowienie zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 14. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1053, a jego treść jest następująca: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”. Dopuszczając zmianę ceny w ww. procentowo oznaczonych granicach bez przyznania prawa do odstąpienia organizator zostaje faktycznie uprawniony do jednostronnej zmiany umowy. SOKiK zważył, że ani ta ustawa, ani inne przepisy prawa nie uzależniają możliwości odstąpienia od umowy od wzrostu ceny powyżej określonej kwoty. Błędna jest zatem konstrukcja, na której przedsiębiorca oparł kwestionowaną regulację. W odniesieniu do żadnej zmiany polegającej na podwyższeniu ceny nie można zastrzec, że nie stanowi ona zmiany umowy. W związku z powyższym sporne regulacje należało uznać za tożsame z przytoczonymi klauzulami abuzywnymi uznanymi za niedozwolone przez SOKiK oraz należało stwierdzić, że posługiwanie się nimi godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Na tej podstawie można było orzec, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z tym, że dokonane przez przedsiębiorcę w czasie trwania niniejszego postępowania zmiany nie doprowadziły do wyeliminowania negatywnie ocenionej konstrukcji, należało orzec, że kwestionowane praktyki nadal są stosowane.

3. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte w związku z podejrzeniem stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim klauzulą wpisaną do rejestru, na mocy której przedsiębiorca został uprawniony do pobrania kwotowo określonej opłaty manipulacyjnej lub procentowo oznaczonej kwoty potrącenia w sytuacji, gdy konsument rezygnuje z udziału w imprezie przed jej rozpoczęciem. Początkowo przedsiębiorca posługiwał się postanowieniem o brzmieniu: „W przypadku rezygnacji Klienta z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, STEJA TRAVEL potrąca:

- Oplatę manipulacyjną w wysokości 30 PLN przy rezygnacji do 33 dni przed imprezą;
- 20% ceny podstawowej przy rezygnacji między 32 a 22 dniem przed imprezą;
- 40% ceny podstawowej przy rezygnacji między 21 a 15 dniem przed imprezą;
- 60% ceny podstawowej przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed imprezą;
- 80% ceny podstawowej przy rezygnacji między 7 a 3 dniem przed imprezą;
- 90% ceny podstawowej przy rezygnacji krótszej niż 3 dni przed imprezą”.

W czasie trwania niniejszego postępowania w niniejszej regulacji dokonał nieznacznej zmiany, w konsekwencji czego otrzymała ona brzmienie:

„W przypadku rezygnacji z imprezy przez Uczestnika, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Uczestnika obciążają koszty poniesione w związku z dokonaną rezerwacją, przy czym wysokość kosztów wynosi:

- Oplatę manipulacyjną w wysokości 50 PLN przy rezygnacji do 33 dni przed imprezą;
- 20% ceny podstawowej przy rezygnacji między 32 a 22 dniem przed imprezą;
- 40% ceny podstawowej przy rezygnacji między 21 a 15 dniem przed imprezą;
- 60% ceny podstawowej przy rezygnacji między 14 a 8 dniem przed imprezą;
- 80% ceny podstawowej przy rezygnacji między 7 a 3 dniem przed imprezą;
- 90% ceny podstawowej przy rezygnacji krócej niż 3 dni przed imprezą”.

Regulacja określająca wysokość procentowo wyrażonych kwot nie uległa zmianie. Przedsiębiorca zastrzegł w miejsce opłaty manipulacyjnej w wysokości 30 zł, pobieraną zgodnie z

identycznymi zasadami opłatę w wysokości 50 zł. Faktyczna wysokość tej opłaty w rozważanym przypadku jest kwestią drugorzędną, gdyż niewłaściwa jest przyjęta przez przedsiębiorcę cała konstrukcja, mechanizm rozliczania się z rezygnującym konsumentem. Dodatkowo w badanym wzorcu zamieszczono następujące zastrzeżenie: *„Wyżej wymienione procentowe potrącenia kosztów imprezy stanowią udokumentowaną wysokość kosztów poniesionych przez Organizatora”*.

Zgodnie z przyjętą przez przedsiębiorcę konstrukcją, w przypadku, gdy konsument rezygnuje z udziału w imprezie turystycznej organizowanej przez przedsiębiorcę będącego stroną niniejszego postępowania, z dokonanych przez niego wpłat przedsiębiorca może potrącić sztywno określone kwoty. Im termin rezygnacji bliższy terminowi rozpoczęcia imprezy, tym wyższa procentowo określona kwota może być pobrana. Zważyć trzeba, że wyżej określone potrącenia zostały dopuszczone w każdym przypadku, gdy rezygnacja następuje z przyczyn leżących po stronie konsumenta. Na gruncie unormowań określonych przez przedsiębiorcę za taką okoliczność należy uznać też odstąpienie konsumenta od umowy z powodu zmiany ceny nieprzekraczającej swą wysokością procentowo oznaczonej granicy, do której przedsiębiorca może cenę swobodnie zmieniać. W ramach prowadzonych działań wystąpiono o udokumentowanie, że faktycznie przedsiębiorca ponosi oznaczone przez niego koszty w wymienionych terminach. Z przedłożonych dokumentów nie wynika, aby przyjęcie rozważanej konstrukcji było w niniejszym przypadku uzasadnione. Oceny tej nie zmienia fakt, że w umowach przedsiębiorca zastrzega, iż określone przez niego kwoty odpowiadają kosztom rzeczywiście ponoszonym.

Zgodnie z art. 395 § 2 Kc w razie wykonania prawa odstąpienia umowa uważana jest za niezawartą, natomiast to co strony sobie świadczyły ulega zwrotowi. Za świadczone usługi, stronie, która je wykonała, należy się odpowiednie wynagrodzenie. Uwzględniając specyfikę umów o świadczenie usług turystycznych trzeba mieć na względzie, że ich realizacja rozpoczyna się faktycznie na długo przed rozpoczęciem danej imprezy. W terminie poprzedzającym wyjazd konsumenta organizator musi poczynić pewne przygotowania niezbędne do późniejszej właściwej realizacji umowy. Okoliczność ta nie uzasadnia jednak obowiązku zapłaty przez konsumenta w każdym przypadku ww. stałej, procentowo określonej kwoty, a tym bardziej możliwości jej potrącenia przez przedsiębiorcę z otrzymanych wpłat. W sytuacji, gdy dochodzi do rozwiązania umowy organizator powinien zwrócić konsumentowi to, co zaoszczędził z powodu niewykonania umowy. W każdym przypadku powinno być przeprowadzane indywidualne rozliczenie oparte na okolicznościach faktycznych danej sprawy. W związku z tym rozważaną regulację przewidującą prawo do potrącenia sztywno określanych kwot przewyższających swą wysokością faktycznie ponoszone przez przedsiębiorcę koszty, należy zakwalifikować jako niezgodną z 385<sup>1</sup> § 1 Kc, którego treść przytoczono powyżej. Sporny zapis jest niezgodny także z art. 385<sup>3</sup> pkt. 12 Kc, wedle którego za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Rozważana regulacja narusza również art. 385<sup>3</sup> pkt 16 Kc, zgodnie z którym za niedozwolone uznaje się postanowienia nakładające wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy, jak i art. 385<sup>3</sup> pkt 17 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się postanowienia nakładające na konsumenta, który nie wykonał zobowiązań lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Słuszność stawianych zarzutów i dokonanej kwalifikacji prawnej potwierdza w niniejszym przypadku ustalone orzecznictwo sądowe. W wyroku z dnia 10. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 81/03), na mocy którego za niedozwolone uznano następujące postanowienie figurujące w rejestrze pod numerem 1008: *„Rezygnacje z udziału w imprezie, niezależnie od przyczyny obciążają klienta następującymi kosztami: - 30% wartości imprezy,*



jeżeli rezygnacja następuje na 29-16 dni przed rozpoczęciem, - 80% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja następuje na 15-8 dni przed rozpoczęciem, - 100% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja następuje na 7 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy lub w trakcie jej trwania, - 100% wartości imprezy w razie zatrzymania na granicy przez władze celne lub paszportowe”, SOKiK orzekł, że postanowienie, w którym zastrzeżono, iż w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy bez względu na przyczyny tego, obciążają go procentowo określone koszty, których wysokość zależy od terminu rezygnacji, należy uznać za sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt. 12, 16 i 17 Kc. W uzasadnieniu SOKiK podał, że świadczenie konsumenta jest potrącanie w dowolny sposób w całości lub w części, podczas gdy organizator sam zostaje zwolniony z obowiązku wykonania jego świadczenia. Wobec tego kwestionowane postanowienie narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń stron umowy, powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Zastrzegł on również, że organizatorowi przysługuje uprawnienie do potrącenia udokumentowanych i poświadczonych przez niego kosztów związanych z wykonaniem umowy, lecz to wiąże się z koniecznością przeprowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym z rezygnujących klientów. W orzeczeniu zapadłym dnia 01. 06. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 95/05) SOKiK wskazał, że klauzule przewidujące prawo do pobrania procentowo określonych kwot pieniędzy naruszają istotę umów wzajemnych i nieproporcjonalnie rozkładają ryzyko umowne. Wskutek wydania niniejszego wyroku w rejestrze pod numerem 981 zamieszczono następujące postanowienie: „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie. Zastrzega się formę pisemnego odstąpienia od umowy. Wówczas ma obowiązek zwrotu wszelkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu kosztów wizy (jeżeli została już przyznana i była przedmiotem umowy) oraz: - 20% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, - 30% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 44 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 50% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia między 29 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 80% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 14 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 90% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, - 100% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w dniu rozpoczęcia imprezy lub odstąpienia po rozpoczęciu imprezy turystycznej”. Na mocy wyroku z 10. 11. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 148/05) SOKiK uznał za niedozwoloną klauzulę, w której przyjęto podobną konstrukcję, w konsekwencji czego ta została wpisana do rejestru pod numerem 998. Jej treść jest następująca: „W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura, Uczestnik ponosi koszty w wysokości: - opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ale nie mniej niż 50 zł w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, - 20 % ceny imprezy do 30 dnia przed terminem rozpoczęcia imprezy, - 50 % ceny imprezy między 29 a 15 dniem, - 70 % ceny imprezy między 15 a 5 dniem, - 90 % ceny imprezy w okresie krótszym niż 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy. Rezygnującemu Uczestnikowi zwrotu wpłaty lub różnicy po potrąceniu kosztów rezygnacji, dokonuje Biuro lub upoważniony przez nie agent”. W uzasadnieniu do przedmiotowego wyroku SOKiK wskazał, że zastosowanie niniejszej konstrukcji umożliwia przerzucenie przedsiębiorcy na konsumenta ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej. Wysokość zastrzeżonych kwot jest niewspółmierna do poniesionych kosztów i nie jest weryfikowana w każdym z konkretnych przypadków, a jednocześnie nie przewiduje się analogicznego rozwiązania na korzyść konsumenta.

Wszystkie porównywane w tym punkcie decyzji postanowienia można uznać za tożsame. W związku ze spełnieniem wszystkich przesłanek decydujących o możliwości stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się klauzulą wpisaną do rejestru, należało orzec, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle

powyższego należało też stwierdzić, że rozważana w tym punkcie decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów trwa nadal, co uzasadnia nakazanie przedsiębiorcy zaniechanie jej stosowania.

4. Asumpt do wszczęcia niniejszego postępowania administracyjnego dało podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w obrocie konsumenckim regulacji, na mocy której reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez przedsiębiorcę należy wnosić w terminie do 14 dni od zakończenia imprezy, tj. w rażąco krótkim terminie. Początkowo przedsiębiorca posługiwał się postanowieniem o następującym brzmieniu: „*1. reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez STEJA TRAVEL, klient zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie przedstawicielowi STEJA TRAVEL, który sporządza stosowny protokół reklamacyjny. Protokół reklamacyjny nie stanowi uznania odpowiedzialności STEJA TRAVEL.*

*2. Reklamacje na piśmie winny być składane w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. Termin złożenia reklamacji uważa się za dotrzymany jeżeli przed jego upływem nadano list zawierający roszczenia reklamacyjne z określeniem ich podstaw w polskim urzędzie pocztowym lub w placówce konsularnej.*

*3. Termin do złożenia reklamacji może być przywrócony jeżeli Klient wskaże, że wskutek działania siły wyższej nie był w stanie go dochować, zaś reklamację wraz z udokumentowaniem okoliczności, które spowodowały zwłokę, złoży w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy”.*

Z powyższego wynika, że przedsiębiorca zastrzegł wymóg niezwłocznego zgłaszania reklamacji dotyczących usług turystycznych związanych z umowami. Z czynności tej przedstawiciel biura powinien sporządzić protokół. Uzupełnienie przytoczonej regulacji stanowi zapis, z którego wynika, że pisemne reklamacje należy składać najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia danej imprezy. W wyjątkowych przypadkach, gdzie z uwagi na działanie siły wyższej nie było możliwości dokonania zgłoszenia reklamacji w czasie imprezy, konsument może złożyć reklamację najpóźniej w terminie 7 dni od daty jej zakończenia. W czasie trwania niniejszego postępowania regulacja ta została zmodyfikowana w ten sposób, że nadano jej następujące brzmienie: „*Jeżeli Klient nie jest zadowolony ze sposobu załatwienia reklamacji w czasie pobytu, to może złożyć reklamację na piśmie, nie później niż 14 dni po zakończeniu imprezy, bezpośrednio do Organizatora lub na ręce jego przedstawiciela. Do reklamacji zgłaszanej po zakończeniu imprezy, Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora”.*

Dokonana w tym zakresie zmiana nie ma faktycznego znaczenia, a sytuacja konsumentów jest kształtowana w analogiczny sposób. Z obrotu wyeliminowano jedynie fragment mówiący o możliwości przywrócenia terminu do złożenia reklamacji, gdy nie zostanie to uczynione w czasie trwania imprezy, co jest kwestią uboczną. Obowiązująca regulacja w pozostałym zakresie jest tożsama z pierwotną. Zastrzeżone przez przedsiębiorcę terminy, w jakich można kierować do niego wystąpienia reklamacyjne należało uznać za zbyt krótkie, co znacznie utrudnia konsumentom korzystanie z przysługujących im uprawnień i dochodzenie roszczeń w ww. trybie. W związku z tym powyższą regulację należało uznać za sprzeczną z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Unormowanie to narusza również art. 385<sup>3</sup> pkt 21 Kc, który stanowi, że za niedozwolone postanowienia uważa się klauzule uzależniające odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo

uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Przykład postanowienia, w którym zastrzeżono zbyt krótki termin składania reklamacji stanowi klauzula uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 14. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05) i wpisana do rejestru pod numerem 1060: *„Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję ośrodka. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”*. W uzasadnieniu SOKiK podał, że 7 – dniowy termin do składania reklamacji jest zbyt krótki. W wyroku z dnia 29. 01. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 160/05) SOKiK orzekł, że niezgodne z prawem jest postanowienie o brzmieniu: *„Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia uznane będą za bezskuteczne”*. W uzasadnieniu przyznał on, że wyznaczony termin jest rażąco krótki przez co zniechęca konsumentów do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez organizatora usług. W wyroku tym SOKiK zważył również, że umowa o usługę turystyczną jest umową mieszaną. W zakresie zagadnień związanych z obowiązkiem zawiadomienia po stronie konsumenta, terminem zawiadomienia, skutkami niedochowania terminu zawiadomienia, przedawnieniem roszczeń w odniesieniu do uprawnień przyznanych konsumentowi przez ustawę o usługach turystycznych, należy w jego ocenie stosować w drodze analogii przepisy umowy o dzieło. Do rękojmi za wady dzieła stosuje się na podstawie art. 638 Kc odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Z art. 563 Kc wynika natomiast, że zawiadomienie o wadzie przez kupującego w określonym w przepisie miesięcznym terminie zapobiega utracie przez kupującego uprawnień z rękojmi. Skoro zatem do umowy o świadczenie usług turystycznych należy odpowiednio stosować powyższe przepisy kodeksowe, 7- dniowy termin do wniesienia reklamacji jest niewątpliwie zbyt krótki, czym konsument zostaje narażony na niewygodę. Na mocy wyroku SOKiK z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 83/03) za niedozwolone zostało uznane następujące postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 184: *„Biuro podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówiona jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota / rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faksem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych”*. Na mocy tego samego wyroku pod numerem 185 w rejestrze zapisano postanowienie: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze”*. W związku z powyższym także i 14-dniowy termin należy uznać za zbyt krótki. We wszystkich ww. klauzulach przewidziano zbyt krótki termin do złożenia przez konsumenta reklamacji. Zważyć trzeba, że tryb reklamacyjny nie może być mylony z trybem zgłaszania stwierdzonych w czasie trwania przez uczestnika nieprawidłowości, o którym mowa w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych. W rozważanym przypadku przedsiębiorca narzuca konsumentom zbyt krótki termin do wniesienia reklamacji. Konsument faktycznie jest zobowiązany do wniesienia reklamacji niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. W świetle powyższego należało uznać, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

5. Analiza przedstawionych przez przedsiębiorcę dokumentów, czyli wzorców umowy oraz umów faktycznie zawartych z konsumentami wykazała, że nie zawierały one informacji na

temat rodzaju ubezpieczenia uczestników imprezy turystycznej, jego zakresu oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela, pomimo istnienia takiego obowiązku wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt. 7 ustawy o usługach turystycznych. Konsument nie wie, w jakich okolicznościach mogą domagać się wypłaty odszkodowania, w jakiej wysokości roszczenie im przysługuje oraz do kogo należy je kierować. Powyższe zaniechanie doprowadziło do osłabienia pozycji konsumentów, stworzyło sytuację, w której nie znali oni zakresu zobowiązania, którego beneficjentami byli, ani też nie wiedzieli, kto był ich dłużnikiem. W tych okolicznościach ochrona wynikająca z ubezpieczenia pozostaje w znacznej mierze jedynie formalna, a nie faktyczna. W związku z powyższym należało stwierdzić, że przedsiębiorca naruszył art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych. Jego bezprawne zachowanie zakwalifikowano także jako czyn polegający na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co jest sprzeczne z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle tego należało stwierdzić, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca częściowo rozszerzył zakres podawanych przez niego informacji, w tym o dane dotyczące ubezpieczenia, co uczynił jednak dopiero w drugim etapie zmian. Wcześniej informacje takie były przekazywane jedynie na życzenie klientów, co nie prowadziło do spełnienia obowiązku wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych. Przedsiębiorca jest zobowiązany do podania stosownych informacji na temat zakresu ubezpieczenia, którym zostanie objęty uczestnik imprezy bez konieczności podejmowania przez konsumenta szczególnych starań o uzyskanie niezbędnych danych.

Na potwierdzenie okoliczności dokonania modyfikacji przedsiębiorca przesłał w załączeniu do pisma z dnia 07. 08. 2007r. (dowód: karta nr 53) zmieniony wzór umowy wraz z ogólnymi warunkami uczestnictwa (dowód: karta nr 55) ze zmianami opisanymi w piśmie z dnia 27. 06. 2007r. (dowód: karta nr 31). Umowa zawarta z wykorzystaniem wzorców w tej wersji została zawarta dnia 25. 07. 2007r. (dowód: karta nr 54). W zmienionym wzorze umowy przedsiębiorca stworzył rubryki zatytułowane rodzaj ubezpieczenia, kwota ubezpieczenia oraz nazwa i adres firmy ubezpieczeniowej. Przedstawiona przez przedsiębiorcę umowa z dnia 25. 07. 2007r. dotyczyła imprezy krajowej. Zamieszczono w niej jednak informację o tym, że uczestnik jest objęty ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków w podanej tam kwocie. W umowie tej określono również, że nazwę firmy ubezpieczeniowej oraz jej adres (dowód: karta nr 54). Identyczny zakres informacji obejmowały później zawarte umowy o udział w imprezach zagranicznych (dowód: karty nr 96, 103). W związku z tym należało uznać, że wskazane adnotacje nadal nie mogą zostać uznane za wyczerpujące. Przedsiębiorca powinien bowiem podać informację nie tylko o ubezpieczeniu od następstw nieszczęśliwych wypadków, ale też od kosztów leczenia. Wobec tego należało stwierdzić, że przedsiębiorca nadal narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz nakazać zaniechanie stosowania niniejszej praktyki.

## II.

1. W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niezgodnym z art. 17 ustawy o usługach turystycznych uregulowaniu zasad zmiany ceny za imprezy w kwestii terminu, w jakim może to nastąpić. W pkt. III 1 ogólnych warunków uczestnictwa przedsiębiorca zamieścił następującą regulację: „*STEJA TRAVEL zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy najpóźniej w terminie 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy na skutek wzrostu: kursów walut, kosztów transportu, podatków lub opłat za usługi transportowe*” (dowód: karty nr 13 – 16). Stosownie do art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych cena ustalona w umowie może być podwyższona tylko wtedy, gdy umowa

wyraźnie przewiduje taką możliwość oraz z przyczyn zbieżnych z tymi, które wymieniono w ustawie. Zgodnie z art. 17 ust. 2 przedmiotowej ustawy ustalona cena nie może ulec zmianie w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Odmienne regulacje w tym zakresie są bezprawne. W rozważanym przypadku przedsiębiorca zastrzegł, że cena może ulec zmianie w terminie krótszym, niż przewidziany w przepisie ustawowym, gdyż określono termin 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wobec tego opisane zachowanie organizatora należało uznać za bezprawne. Należało też stwierdzić, że godziło ono w interesy konsumentów w ten sposób, że ograniczono ze szkodą dla nich stabilność zawartej umowy oraz warunków w niej określonych. Przedsiębiorca wydłużył okres, w którym brak było całkowitej pewności co do tego, czy cena nie ulegnie zmianie. W świetle powyższego należało stwierdzić, że opisane zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne, a także, że godziło ono w zbiorowe interesy konsumentów. Wobec tego było ono niezgodne z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz naruszało zakaz sformułowany w art. 24 ust. 1 tej ustawy.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował w piśmie z dnia 29. 05. 2007r. (dowód: karta nr 25), że dokonał zmian w stosowanych przez niego dokumentach, które wprowadzono do obrotu dnia 28. 05. 2007r. W konsekwencji tego kwestionowana regulacja z pkt. III 1 ogólnych warunków uczestnictwa została zastąpiona regulacją o treści: *„STEJA TRAVEL zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy najpóźniej w terminie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy na skutek wzrostu: kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków i opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych, wzrostu kursów walut. Osoba podpisująca Zgłoszenie zostanie zawiadomiona o takiej sytuacji niezwłocznie w razie jej powstania, a najpóźniej do 21 – go dnia przed datą wyjazdu. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może zostać zmieniona”*. Zapis ten odpowiada swą treścią treści art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. W świetle poczynionych ustaleń należało stwierdzić, że przedsiębiorca zaniechał stosowania zarzucanej mu w niniejszym punkcie decyzji praktyki, co uzasadniało podjęcie rozstrzygnięcia wskazanego w pkt. II 1 niniejszej decyzji.

2. Kolejny z rozważanych zarzutów dotyczy posługiwania się przez przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim postanowieniem o następującym brzmieniu: *„Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków Umowy”*. Na mocy przedmiotowego postanowienia zastrzeżono, że w przypadku, gdy przedsiębiorca wprowadza do umowy przez rozpoczęciem imprezy zmiany, a konsument nie sprzeciwi się im, przyjmuje się, że wyraził na nie zgodę i zaakceptował je.

Jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy, powinien o tym poinformować konsumenta, natomiast ten powinien wypowiedzieć się, czy proponowaną zmianę przyjmuje, czy też odstępuje od umowy. Przepisy prawa nakładają obowiązek złożenia przez konsumenta stosownego oświadczenia i nie przewidują możliwości odwołania się do milczącego lub dorozumianego przyjęcia zmian, tj. powoływania się np. na domniemaną zgodę. Zastrzeżenie, że przyjęcie zmiany, a zatem faktycznie nowej oferty, może nastąpić poprzez jej milczące przyjęcie, stoi w sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego normującymi zasady zawierania umowy w trybie złożenia oferty i jej przyjęcia. Podobnie sytuacja kształtuje się w przypadku zastrzeżenia dorozumianego przyjęcia oferty. Stosownie do art. 68<sup>2</sup> Kc, w sytuacji, gdy przedsiębiorca otrzymał od osoby, z którą pozostaje w stałych stosunkach gospodarczych, ofertę zawarcia umowy w ramach swej działalności, brak niezwłocznej odpowiedzi poczytuje się za przyjęcie oferty. Niniejsza instytucja ma jednak zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do przedsiębiorców. Art. 69 Kc stanowi natomiast, że, *„Jeżeli według ustalonego w danych stosunkach zwyczaju lub według treści oferty dojście do składającego ofertę oświadczenia drugiej strony o jej przyjęciu nie jest wymagane, w szczególności jeżeli składający ofertę żąda*

*niezwłocznego wykonania umowy, umowa dochodzi do skutku, skoro druga strona w czasie właściwym przystąpi do jej wykonania; w przeciwnym razie oferta przestaje wiązać*". Przedmiotowy przepis nie znajduje w niniejszym przypadku zastosowania, gdyż dotyczy on sytuacji, w których do zawarcia umowy dochodzi w taki sposób, że oblat przyjmuje ofertę i we właściwym czasie przystępuje do wykonania umowy, a taki tryb postępowania usankcjonowany jest ustalonym zwyczajem. Przeciwnie, ustawa o usługach turystycznych w art. 14 ust. 5 wymaga aktywnego zachowania nie tylko po stronie przedsiębiorcy, ale i konsumenta. Trzeba mieć na uwadze, że brak odpowiedzi klienta może wynikać np. z tego, że nie doszła do niego wiadomość o wprowadzanych zmianach. W związku z tym w stosunkach prawnych rozważanego rodzaju trzeba wykazać się szczególną ostrożnością i dbałością. Analizowana klauzula, z uwagi na zastrzeżenie w niej domniemania zgody konsumenta na zmianę warunków umowy po jej zawarciu, jest sprzeczna z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc, którego treść przytoczono powyżej. Badana regulacja narusza także art. 385<sup>3</sup> pkt 10 Kc, wedle którego za niedozwolone uznaje się postanowienia uprawniające kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, jak i art. 385<sup>3</sup> pkt 19 Kc, na mocy którego za niedozwolone uznaje się postanowienia przewidujące wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Za taką oceną rozważanej kwestii przemawia orzecznictwo SOKiK. W rezultacie rozpatrzenia przez ten Sąd pozwu o uznanie za niedozwolone postanowień wzorca umowy w sprawie o sygn. akt XVII AmC 142/05, na mocy wyroku z dnia 28. 11. 2006r. do rejestru pod numerem 1003 wpisano następującą klauzulę: *„Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny BUTiR Alf. Należą do nich: istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z BUTiR Alf. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy*”, któremu zarzucono niezgodność z wyżej przytoczonymi przepisami Kodeksu cywilnego. Analogiczny sposób określenia skutków braku reakcji konsumenta na informację o zmianie warunków umowy w obu porównywanych klauzulach przesądził o możliwości uznania ich za tożsame. Z uwagi na to, że przyjęcie analizowanej konstrukcji godzi w interesy konsumentów, a jak wykazano powyżej narusza ich zbiorowe interesy, należało stwierdzić, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca dokonał zmian w stosowanych przez niego ogólnych warunkach uczestnictwa, konsekwencją czego było wyeliminowanie z dnia 28. 05. 2007r. z niniejszego dokumentu rozważanej klauzuli. Obecnie przedsiębiorca nie stosuje regulacji, z której wynikałoby domniemanie zgody konsumenta na zmianę warunków umowy dokonywaną przez przedsiębiorcę. W świetle przedstawionych okoliczności należało stwierdzić, że z tą datą doszło do zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki, w związku z czym należało orzec, jak w punkcie II 2 sentencji tej decyzji.

3. Kolejny z zarzutów dotyczył stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na posługiwaniu się w pkt. III ogólnych warunków uczestnictwa poniższą regulacją: *„6. W przypadku ofert specjalnych i LAST MINUTE, organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, nawet spoza oferty katalogowej, z zachowaniem kategorii zakwaterowania.*

*7. Przy zakupie imprezy LAST MINUTE 6 dni przed wyjazdem – szczególnie w pełnym sezonie – mogą mieć miejsce sytuacje jak w pkt. 6”.*

Na mocy przytoczonej regulacji przedsiębiorca dopuszcza przy realizacji umowy odstąpienie od niej w przypadku ofert specjalnych oraz last minute. Odstąpienia te mogą polegać na zakwaterowaniu uczestnika w innym hotelu. Zmianę taką należy uznać za niedopuszczalną.

Oceniając umowy pod kątem ich mocy wiążącej strony nie ma znaczenia, czy jest to umowa dotycząca oferty zwykłej, czy dotycząca oferty specjalnej, w tym np. last minute. W związku z tym powyższą regulację należało uznać za niezgodną z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Unormowanie to narusza również art. 385<sup>3</sup> pkt 10 Kc, który stanowi, że niedozwolone są postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny w niej wskazanej, jak i art. 385<sup>3</sup> pkt 19 Kc, zgodnie z którym za abuzywne uznaje się klauzule przewidujące wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. W badanym przypadku, wbrew ustawowej regulacji, przedsiębiorca zastrzegł na swoją rzecz możliwość zmiany miejsca zakwaterowania. Konsekwencją powyższego jest to, że konsument mógł zostać niejako zmuszony do przyjęcia innego świadczenia, niż to, które strony zgodnie określiły w umowie. Powyższe świadczy o tym, że stosowana przez przedsiębiorcę regulacja była nie tylko bezprawna, ale i godziła w interesy konsumentów. W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 260 figuruje następująca klauzula: „*W przypadku ofert typu „Joker”, „last minute” (nie posiadających dokładnie określonego miejsca zakwaterowania) organizator gwarantuje jedynie określoną kategorię zakwaterowania i niekoniecznie będzie to obiekt przedstawiony w katalogu lub ofercie sprzedaży*”. Postanowienie to zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 19. 10. 2004r. (sygn. akt XVII Amc 95/03). W niniejszym przypadku przedsiębiorca w podobny sposób został uprawniony do jednostronnego określenia sposobu, w jaki wykona umowę, a konsument nie był uprawniony do domagania się zakwaterowania w konkretnym obiekcie. Wobec tego porównywane postanowienia należało uznać za tożsame. Dopuszczając zmianę hotelu przedsiębiorca faktycznie wyłącza swą odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania umowy, co powoduje że postanowienie jest niezgodnego z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, który stanowi, że niedozwolone są postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Na mocy wyroku z dnia 21. 06. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 76/05) SOKiK orzekł, że niezgodne z art. 385<sup>3</sup> pkt. 2 Kc jest następujące postanowienie umowne: „*Biuro podróży wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych*”. Niniejszą klauzulę wpisano do rejestru pod numerem 841. W uzasadnieniu SOKiK podał, że posługiwanie się regulacją o wskazanej treści należy uznać za szczególnie naganne ze względu na to, iż ma ono prowadzić do wytworzenia u konsumentów mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia wymienionych w niej okoliczności odpowiedzialność organizatora jest wyłączona, a zatem konsumenci nie mogą realizować uprawnień określonych w przepisach prawa. Skutek stosowania kwestionowanej regulacji jest zbieżny ze skutkiem, jaki mógł być wywoływany przez przytoczoną klauzulę abuzywną. W obu przypadkach konsumenci mogli pozostawać w przekonaniu, że zmiana hotelu przez przedsiębiorcę jest dopuszczalna, a w przypadku jej dokonania, organizator nie ponosi z tego tytułu względem konsumenta żadnej odpowiedzialności. W każdej z umów, stosownie do wymogów wynikających z przepisów ustawy o usługach turystycznych, zachodzi konieczność precyzyjnego określenia świadczeń, które powinny być należycie wykonane. Ich zmiana może nastąpić jedynie w trybie zgodnym z przepisami ustawy o usługach turystycznych i Kodeksu cywilnego za obopólną zgodą stron. W świetle przedstawionych okoliczności sprawy należało stwierdzić, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca oświadczył, że dokonał w ww. zakresie modyfikacji stosowanych przez niego ogólnych warunków uczestnictwa, w skutek której całkowicie wyeliminował ze stosowanego przez niego wzorca powyżej opisane niewłaściwe regulacje. Zmieniony w tym zakresie wzorzec wprowadzono w życie z dniem 28. 05. 2007r., a umowy zawierane po tym terminie nie obejmowały kwestionowanej

regulacji. W tych okolicznościach sprawy należało orzec, jak w punkcie II 3 sentencji niniejszej decyzji.

4. W punkcie III 12 ogólnych warunków uczestnictwa organizator stosował następującą regulację: „*STEJA TRAVEL nie bierze odpowiedzialności za nierzetelne udzielenie informacji przez Agenta*”.

Na mocy niniejszej regulacji przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za nierzetelne informacje dotyczące organizowanej przez niego imprezy udzielane przez agentów. Zważyć trzeba, że przedsiębiorca odpowiada za okoliczności wynikające z działań lub zaniechań osób, za zachowania których odpowiada on na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego. Stosownie do art. 474 Kc dłużnik odpowiada jak za własne działanie, za działania i zaniechania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Na podstawie powyższych przepisów należało uznać, że organizator nie może wyłączyć odpowiedzialności za niewłaściwe zachowania agentów, gdyż za te podejmowane w celu zawarcia i realizacji umów zawieranych w imieniu organizatora, odpowiada on, jak za zachowania własne. W związku z tym rozważaną regulację należało uznać za niezgodną z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Unormowanie to jest również sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, który stanowi, że niedozwolone są postanowienia, wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Kwestionowana klauzula jest też tożsama z poniższymi postanowieniami wpisanymi do rejestru odpowiednio pod numerami 261, 594, 610 i 683:

- „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę Organizatora*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 04. 08. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 40/03),

- „*Biuro wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą o ile były błędnie lub niedokładnie zaprezentowane przez przedstawicieli działających na rzecz Biura (agentów)*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 17. 10. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 78/04),

- „*Biuro wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Biura, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Biura*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 07. 11. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 89/04),

- „*Oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez osoby trzecie działające w sieci Biura (sprzedawców imprezy)*”, które zostało uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 10. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 82/03).

We wszystkich przedstawionych klauzulach organizatorzy turystyki wyłączyli swą odpowiedzialność na wypadek udzielenia przez pośredników nierzetelnych informacji na temat ofert, w skutek czego konsumenci mieli błędne wyobrażenia o treści ofert, których dotyczyły zawierane przez nich umowy. Wobec tego należało stwierdzić, że kwestionowane w tym miejscu postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę jest tożsame z ww. klauzulami abuzywnymi, co oznacza, że dopuścił się on stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Podobnie jak w przypadku praktyki opisanej w punkcie poprzednim, przedsiębiorca całkowicie zrezygnował z zakwestionowanej regulacji usuwając ją z ogólnych warunków uczestnictwa i nie wprowadzając jej do umów z konsumentami (dowód: karty nr



27, 55, 83 – 86, 92, 99), co uzasadniało podjęcie rozstrzygnięcia wskazanego w punkcie II 4 sentencji tej decyzji.

5. Kolejny z zarzutów postawionych w ramach niniejszego postępowania dotyczy posługiwania się w pkt. IV 1 ogólnych warunków uczestnictwa poniższą regulacją: *„Odstąpienie przez Klienta od zawartej z STEJA TRAVEL Umowy skutkuje utratą wszelkich wpłaconych zaliczek, chyba że Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie, która przejmie obowiązki wynikające z tej umowy. W takiej sytuacji Klientowi przysługuje prawo do zwrotu w całości dokonanych wpłat za wyjątkiem przypadku, gdy świadczenie objęte umową realizowane jest przez kontrahentów STEJA TRAVEL imiennie na konkretnego Klienta, a rezygnacja następuje w czasie uniemożliwiającym dokonanie stosownych zmian w umowie z kontrahentem”*.

Na mocy przedmiotowego postanowienia, w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy, wpłacone zaliczki nie zostają konsumentowi zwrócone za wyjątkiem sytuacji, gdy w jego miejsce wstąpi inna osoba. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że przepadek wpłaconych zaliczek przewidziano bez wyjątku, bez względu na to, z jakich powodów dochodzi do odstąpienia od umowy. Na gruncie pkt. III 2 i 3 ogólnych warunków uczestnictwa w pierwotnym brzmieniu oraz regulacji pkt. IV 1 ogólnych warunków uczestnictwa przed zmianami mogło dojść do sytuacji, gdy przedsiębiorca podnosił cenę imprezy turystycznej o wielkość do 10 %, np. o 9%, konsument odstępował z tego powodu od umowy i tracił wszystkie wniesione przez niego zaliczki. Zważyć trzeba, że z istoty zaliczki wynika to, iż w razie wykonywania umowy powinna ona być zaliczona na poczet ceny, natomiast w przypadku odstąpienia od umowy, lub rozwiązania kontraktu, zaliczka powinna zostać zwrócona. W tych okolicznościach postanowieniu uprawniającemu organizatora do zachowania kwoty wpłaconej tytułem zaliczki na wypadek odstąpienia konsumenta od umowy można zarzucić niezgodność z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Postanowienie to należało więc uznać za sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Niniejsza klauzula jest także sprzeczna z art. 385<sup>3</sup> pkt 12 Kc, zgodnie z którym za niedozwolone uznaje się postanowienia wyłączające obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument rezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 360 figuruje klauzula o treści: *„Jeżeli klient zrezygnuje z innych powodów Organizator zachowuje prawo do całej kwoty wpłacanej przez klienta”*, która została uznana za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 10. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 80/03). Na mocy wyroku SOKiK z dnia 13. 06. 2007r. (sygn. akt XVII AmC 64/06) do rejestru pod numerem 1269 wpisano następujące postanowienie umowne: *„W przypadku nieusprawiedliwionej rezygnacji opłata rezerwacyjna nie ulega zwrotowi”*. W uzasadnieniu do ostatniego z przywołanych wyroków SOKiK podniósł, że nieuprawnione jest zachowywanie przez organizatora opłaty stanowiącej zaliczkę, gdyż w istocie powoduje to, że przedsiębiorca zatrzymuje część świadczenia klienta sam będąc zwolniony pod spełnienia własnego świadczenia. Postanowienie określające uprawnienie do zatrzymania zaliczki stoi w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Inną kwestią jest dokonanie rozliczenia z tytułu częściowego wykonania umowy, dochodzenie słusznego odszkodowania, a inną jest uprawnienie do zachowania zaliczki. We wszystkich ww. przypadkach przedsiębiorcy przewidzieli, że kwoty wpłacone przez konsumentów nie podlegają zwrotowi, przy czym nie ma znaczenia, czy przedsiębiorca wykonał zakres świadczeń, podjął przygotowania stanowiące ekwiwalent dla zaliczek. W tych okolicznościach należało uznać, że porównywane regulacje są tożsame, co przesądziło o możliwości stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę niezgodnej z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku prowadzonych działań przedsiębiorca poinformował o tym, że kwestionowane postanowienie zostało wykreślone z ogólnych warunków uczestnictwa, co udokumentowano przekazując zmodyfikowany dokument (dowód: karta 27). Ogólne warunki w tym brzmieniu są stosowane od dnia 28. 05. 2007r. (dowód: karta nr 25, 55, 83 – 86, 92, 99), co pozwoliło na stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki opisanej w tym punkcie decyzji w powyższym terminie.

6. Z poczynionych przez Prezesa Urzędu ustaleń wynika, że w pkt. VI 4 ogólnych warunków uczestnictwa stosowanych przez przedsiębiorcę zamieszczono następującą regulację: *„W przypadku jeżeli przepisy w kraju pobytu, postanowienia umów międzynarodowych lub przepisy szczególne ograniczają lub wyłączają odpowiedzialność kontraktową organizatora turystycznego w zakresie określonym przez te przepisy odpowiedzialność Biura ulega ograniczeniu lub wyłączeniu. W szczególności Biuro nie odpowiada za szkody wyrządzone Klientowi przez czyny niedozwolone osób trzecich, o ile nie przyczyniło się to do powstania szkody”*.

Na mocy niniejszego postanowienia organizator wyłączył swoją odpowiedzialność za poniesione przez konsumenta szkody, przez co należy rozumieć szkody zarówno rzeczowe, jak i na osobie, jeśli były spowodowane czynami niedozwolonymi osób trzecich, jeśli sam organizator nie przyczynił się do wyrządzenia tych szkód. Przedsiębiorca zastrzegł też, że jego odpowiedzialność zostaje wyłączona lub ograniczona, jeżeli przepisy kraju pobytu, postanowienia umów międzynarodowych lub przepisy szczególne tak stanowią. Przedmiotowy zapis umowy może sugerować, że w przypadku, gdy w kraju, w którym odbywa się impreza turystyczna obowiązują regulacje, które wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność kontraktową organizatora, to odpowiedzialność ta zostaje na ich mocy wyłączona lub ograniczona. Z klauzuli tej wynika, że odpowiedzialność przedsiębiorcy może być ograniczona lub wyłączona w szerszym zakresie, niż to wynika z przepisów ustawy o usługach turystycznych, nawet w sposób niezgodny z art. 11 a tej ustawy. W tym miejscu wskazać trzeba, że zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem klienta,
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

Zgodnie z art. 11 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych odpowiedzialności przewidzianej w zacytowanym przepisie prawa nie można ani ograniczyć, ani wyłączyć w zakresie szerszym, niż dopuszczają to przepisy prawa. Wobec tego odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska. W umowach ograniczenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie trwania imprezy może nastąpić maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy względem każdego z jej uczestników, z zastrzeżeniem, że nie może ono dotyczyć szkód na osobie. W przypadku szkód tego rodzaju przedsiębiorcy odpowiadają bowiem w pełnym zakresie. Z porównania kwestionowanej regulacji oraz obowiązujących przepisów prawa wynika, że przedsiębiorca dopuścił możliwość wyłączenia lub ograniczenia swej odpowiedzialności w

szerszym zakresie, niż pozwalają mu na to aktualnie wiążące przepisy prawa. W art. 19 przedmiotowej ustawy wyraźnie wskazano, że niedopuszczalne jest stosowanie w obrocie postanowień mniej korzystnych dla klientów, niż postanowienia wynikające z ustawy. Postanowienia takie w konkretnych, indywidualnych przypadkach mogłyby zostać uznane za nieważne. W tych okolicznościach sprawy należało uznać, że stosując regulację niezgodną z obowiązującymi przepisami ustawy o usługach turystycznych, przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, czym naruszył art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przedsiębiorca poinformował, że z dniem 28. 05. 2007r. zaniechał stosowania niniejszej praktyki, co udokumentował przesyłając zmienione warunki uczestnictwa oraz umowy faktycznie zawarte z ich wykorzystaniem. W związku z powyższym należało orzec, jak w punkcie II 6 sentencji niniejszej decyzji.

7. Pkt VI 6 „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Steja Travel” w pierwotnym brzmieniu obejmował postanowienie o następującej treści: *„Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997 art. 18 ust. 2 Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za (...) Opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe (...)”*.

W ww. postanowieniu przedsiębiorca powołuje się na art. 18 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Zważyć należy, że przepis ten utracił moc obowiązującą, wobec czego powoływanie się na wynikającą z niego regulację może wprowadzać konsumentów w błąd, co do treści przepisów określających treść łączącej strony umowy o świadczenie usług turystycznych. Powyższą informację należy więc uznać za nierzetelną i nieprawdziwą. Zważyć też należy, że na mocy ww. postanowienia przedsiębiorca wyłączył swoją odpowiedzialność za opóźnienia spowodowane strajkami lub wynikłymi z winy przewoźnika, do których stosuje się odrębne przepisy prawa. Zapis ten reguluje odpowiedzialność przedsiębiorcy w sposób sprzeczny z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, że organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Wyłączenie odpowiedzialności następuje, gdy nieprawidłowości są konsekwencją działania lub zaniechania klienta, siły wyższej lub działania lub zaniechania takich osób trzecich, które nie uczestniczą w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie dało się przewidzieć ani uniknąć. W tym miejscu wspomnieć należy, że art. 19 ustawy o usługach turystycznych określa, iż postanowienia umów mniej korzystne dla klientów są nieważne, a w to miejsce należy stosować unormowania ustawowe. Z powyższego wynika bezwzględny zakaz stosowania w umowach o świadczenie usług turystycznych regulacji mniej korzystnych niż te, które przewidział ustawodawca. Wbrew temu przedsiębiorca zawarł w stosowanych przez niego ogólnych warunkach uczestnictwa zastrzeżenia o treści niezgodnej z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. W wyniku tego konsumenci są wprowadzani w błąd, co do zakresu odpowiedzialności, jaka powinna spoczywać na organizatorze. Sporny zapis należy też uznać za niezgodny z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kc. Narusza on również art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kc, który stanowi, że za niedozwolone postanowienia uważa się klauzule wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Posługiwanie się powyższą regulacją stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na stosowaniu w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone i wpisanego do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru. Na mocy wyroku SOKiK z dnia 21. 07. 2005r. (sygn. akt XVII AmC 89/03) do rejestru pod numerem 538 wpisano następującą klauzulę: *„Biuro nie odpowiada za zmiany lub opóźnienia w godzinach przelotów (przejazdów) oraz zmiany w realizacji programu, o ile*

uzasadnione są zmianą rozkładu lotów wprowadzoną przez przewoźnika, wzmożonym ruchem na niektórych lotniskach oraz innymi czynnikami, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m. in. postoje na granicach, czynności celne, strajki, blokady dróg itp.)”. W postanowieniu uznanym za niedozwolone na mocy wyroku z dnia 28. 12. 2006r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisanym do rejestru pod numerem 1043 zastrzeżono, że: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przeszkody w wykonaniu usługi turystycznej, której przyczyny tkwią w sile wyższej (powódzie, pożary, wichura itp) oraz wojnach, strajkach, zamieszkach i tym podobnych okolicznościach, na które organizator nie ma wpływu”, natomiast pod numerem 1058 wpisano do rejestru regulację uznaną za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 14. 12. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05), w której stwierdzono, że „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za (...) awarie (...)”. Zaznaczyć trzeba, że w ostatnim przypadku regulacja dotyczy awarii technicznych środków transportu. W klauzulach tych wyłączono odpowiedzialność przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, gdy jest to powodowane strajkami, a także okolicznościami leżącymi po stronie przewoźników. Zaznaczyć trzeba, że zachodzą takie sytuacje, gdy okoliczności te obciążają przedsiębiorcę. Np. awaria środka transportu może nastąpić z winy przewoźnika, który nie dopełnił obowiązków w zakresie wykazania należytej dbałości o ten środek, w skutek czego zepsuł się on. Zgodnie z art. 474 Kc okoliczność taka obciąża dłużnika, stronę umowy, nawet jeśli określonej czynności nie wykonywał osobiście. W tych okolicznościach należało uznać, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniem wzorca umowy uznanym za niedozwolone, czym godził w zbiorowe interesy konsumentów. W świetle powyższego należało orzec, że w tym przypadku doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca poinformował o wprowadzonych przez niego z dniem 28. 05. 2007r. zmianach (dowód: karta nr 25), w wyniku których sporny zapis wyeliminowano, co pozwoliło stwierdzić, że z tą datą przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki rozważanej w tym punkcie niniejszej decyzji.

8. Zgromadzone w toku niniejszego postępowania dokumenty, tj. wzorce umowne i umowy faktycznie zawarte z konsumentami z ich wykorzystaniem nie zawierały informacji na temat posiadania przez organizatora gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo zawarcia na rzecz klientów umowy ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Jednocześnie umowy, ogólne warunki i vouchery stanowiły komplet dokumentów, jakie otrzymywali konsumenci. Obowiązek wręczania konsumentom pisemnych potwierdzeń posiadania alternatywnie gwarancji lub ubezpieczenia w ww. zakresie wynika z art. 14 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych i w rozważanym przypadku obowiązek ten nie był realizowany. Powyższe dało podstawy do stwierdzenia, że przedsiębiorca naruszył art. 14 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych, a poprzez to, nie dopełniając obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 ostatniej z wymienionych ustaw. Oceny tej nie zmienia okoliczność podniesiona w oświadczeniu przedsiębiorcy złożonym w piśmie z dnia 07. 05. 2007r. (dowód: karta nr 19), w którym wskazał on, że stosowna umowa jest dostępna na stronie internetowej biura podróży, a także jest udostępniana klientom na ich prośbę w siedzibie biura.

W czasie trwania przedmiotowego postępowania przedsiębiorca przedłożył zmieniony wzorzec umowy obowiązujący od dnia 28. 05. 2007r. i umowę faktycznie zawartą z jego

wykorzystaniem (dowód: karty nr 26, 54), w których zamieszczono informację, że przedsiębiorca posiada polisę ubezpieczeniową OC organizatorów turystyki numer 0005893 wydaną przez PZU SA. W ogólnych warunkach uczestnictwa dodano, że polisę ubezpieczeniową o ww. numerze wydaną przez PZU SA na rzecz Wojewody Śląskiego, a ubezpieczenie to zabezpiecza wpłaty klientów na wypadek niewykonania zobowiązań umownych, koszty sprowadzenia klientów do kraju na wypadek gdyby organizator wbrew swemu obowiązkowi nie zapewnił tego powrotu. Przedsiębiorca zastrzegł, że oryginał polisy znajduje się w siedzibie biura, u gwaranta, którym jest PZU SA, jak i u Marszałka Województwa Śląskiego, a dodatkowo informacji na ten temat udziela Centralny Rejestr Zezwoleń przy Ministerstwie Gospodarki Departament Turystyki, Plac Trzech Krzyży 3/5, 00 – 507 Warszawa (dowód: karta nr 27, 55 verte). Niniejsze informacje były zamieszczane także w umowach zawieranych z wykorzystaniem wzorców zmienionych w wyniku dalszych modyfikacji (dowód: karty nr 83 – 86, 92, 99). W tych okolicznościach sprawy należało orzec, jak w punkcie II 8 sentencji niniejszej decyzji.

9. Kolejny zarzut dotyczy naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w wyniku nie zamieszczania w umowach z konsumentami o świadczenie usług turystycznych regulacji odnoszących się do obowiązków klientów w zakresie składania zawiadomień w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy. Art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej konsument stwierdzi, że umowa nie jest należycie wykonywana, powinien zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Art. 16 b ust. 2 niniejszej ustawy nakłada wymóg jednoznacznego sformułowania ww. obowiązku w umowie. Przedsiębiorca nie określał powyższych kwestii w umowach zawieranych z konsumentami. W konsekwencji tego konsumenci nie wiedzieli, jakie obowiązki na nich ciążyą w sytuacji, gdy stwierdzą, że umowa nie jest należycie wykonywana. Nie wiedzieli, w jakim trybie powinni zaistniałe nieprawidłowości zgłaszać oraz kto ma być ich adresatem. Podkreślić trzeba, że tryb zgłaszania nieprawidłowości znajdujący swe umocowanie w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych jest trybem odrębnym od reklamacyjnego. W świetle przedstawionych okoliczności należało orzec o naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania przedsiębiorca uzupełnił stosowane przez niego dokumenty o następującą regulację: *„Wszystkie zastrzeżenia do wadliwego wykonywania umowy w czasie jej trwania Klient winien niezwłocznie zgłosić wykonawcy danej usługi np. przewoźnikowi, hotelarzowi itp. oraz przedstawicielowi Biura np. pilotowi, rezydentowi, w celu ich usunięcia, tak aby impreza przebiegała bez usterek. Po zakończeniu imprezy Organizator nie ma już możliwości, aby ewentualne niedociągnięcia naprawić”*. Unormowanie to obowiązuje od dnia 28. 05. 2007r. (dowód: karty nr 25 i 27). W przytoczonym zapisie przedsiębiorca określił, że konsument powinien niezwłocznie zgłosić ewentualne nieprawidłowości wykonawcy konkretnej usługi, a także przedstawicielowi biura na miejscu. Powyższa regulacja czyni zadość wymogowi określonemu w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych, wobec czego należało orzec, jak w punkcie II 9 sentencji tej decyzji.

### III.

Analiza przedłożonych przez przedsiębiorcę umów (dowód: karty nr 13, 15 – 17, 26 – 17) wykazała, że nie obejmowały one informacji na temat numeru wpisu do aktualnego rejestru organizatorów turystyki, czyli do ewidencji prowadzonej przez Marszałka Województwa Śląskiego. W przedłożonych przez przedsiębiorcę dokumentach widnieją informacje o tym, że posiada on zezwolenie wydane przez Wojewodę Śląskiego. Zezwolenia takie były wydawane pod rządami nieobowiązujących już przepisów prawa. Nawet jeśli organizator

rozpoczął działalność wtedy, gdy zezwolenie wojewody było wymagane, to obecnie nie może wskazywać, że jego organem rejestrowym jest wojewoda, gdyż jest to nieprawdą. Wszyscy organizatorzy turystyki, bez względu na termin rozpoczęcia działalności gospodarczej są wpisani do ewidencji prowadzonych przez właściwych marszałków województw. Ochrona interesów konsumentów wymaga tego, aby w umowach wskazywać informację na temat tego, gdzie aktualnie należy poszukiwać wiedzy na temat przedsiębiorcy. Brak zastrzeżenia, że przedsiębiorca jest wpisany do ewidencji właściwego marszałka województwa ogranicza możliwość weryfikacji danych dotyczących go. Konsument nie będzie bowiem wiedzieli, gdzie stosownych informacji należy poszukiwać. To powoduje utrudnienie weryfikacji aktualnych danych organizatora, sprawdzenia pełnych danych określających przedsiębiorcę, ustalenia, czy jest on uprawniony do prowadzenia działalności organizatora turystyki oraz, czy posiada wymaganą prawem gwarancję bankową lub umowę ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Konieczność sprawdzenia takich danych może zajść np. w sytuacji powstania sporu pomiędzy stronami umowy o świadczenie usług turystycznych. Niemożność weryfikacji niekorzystnie wpływa na sytuację konsumentów, dla których w konsekwencji braku niezbędnych informacji dochodzenie roszczeń może stać się utrudnione i uciążliwe. W tym miejscu należy podkreślić, że obecnie nie jest wymagane uzyskanie zezwolenia, ani koncesji na prowadzenie działalności organizatora turystyki. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych aby rozpocząć prowadzenie działalności z zakresu organizowania imprez turystycznych konieczne jest jedynie uzyskanie wpisu we właściwym rejestrze. Podkreślić również trzeba, że to nie Wojewoda Śląski jest obecnie organem rejestrowym prowadzącym ww. ewidencję na terenie województwa śląskiego i dokonującym wpisów organizatorów turystyki, lecz Marszałek Województwa Śląskiego. Wobec tego w umowach z konsumentami powinna być zamieszczana wyraźna informacja na temat tego, pod którym numerem przedsiębiorcę wpisano do rejestru Marszałka Województwa Śląskiego. Mając na względzie opisany stan faktyczny rozważane w tym punkcie decyzji zachowanie przedsiębiorcy należało ocenić jako niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt. 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosując ww. praktykę przedsiębiorca nie dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 24 ust. 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co doprowadziło do naruszenia art. 24 ust. 1 tej ustawy.

W toku prowadzonego postępowania przedsiębiorca oświadczył dnia 27. 06. 2007r. (dowód: karta nr 31), że zmienia stosowany przez niego wzorzec w ww. zakresie, przedstawił uzupełniony wzorzec (dowód: karta nr 33 i 55), a następnie przesłał umowę z konsumentem zawartą z wykorzystaniem uzupełnionego wzorca (dowód: karta nr 54), co dało podstawy do przyjęcia, że z dniem 27. 06. 2007r. przedsiębiorca zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki opisanej w tym punkcie decyzji.

#### IV.

Ostatni z zarzutów postawionych w ramach niniejszego postępowania dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wiążącej się z posługiwaniem się w obrocie z udziałem konsumentów następującym postanowieniem umownym: *„Zgodnie z przepisami „Ustawy o usługach turystycznych” z dnia 29 sierpnia 1997r. Biuro nie bierze na siebie odpowiedzialności za: (...) Szkody poniesione przez uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których uczestnicy wzięli udział z własnej woli (...)”*.

Na mocy niniejszego postanowienia przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność z tytułu szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdy szkody te

powstały w związku z udziałem konsumenta w czasie trwania danej imprezy turystycznej w grach sportowych oraz innych wydarzeniach organizowanych w ramach tej imprezy. Jak już wskazywano we wcześniejszej części decyzji, organizatorzy turystyki odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem klienta,
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

Jeżeli więc usługi polegające na organizacji rozgrywek sportowych i innych imprez dodatkowych są świadczone na podstawie zawartej umowy i stanowią część imprezy turystycznej, przedsiębiorca nie może wyłączyć odpowiedzialności za ich prawidłowe wykonanie w sposób szerszy, niż to wynika z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Przesłanką wyłączającą odpowiedzialność przedsiębiorcy nie może być zgoda konsumenta na wykonanie na jego rzecz danej usługi lub wyrażenie woli uczestniczenia w określonym wydarzeniu. Istotą umów jest swoboda ich zawierania, z uwagi na co dobrowolność skorzystania z określonego świadczenia przez jedną ze stron nie zwalnia jej kontrahenta z odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku nierzetelnego zachowania. W związku z tym, że wbrew przywołanej regulacji ustawowej, przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w związku z udziałem konsumenta w grach sportowych lub innych imprezach organizowanych w czasie pobytu w miejscu wypoczynku, należało stwierdzić, że stosowana przez niego regulacja była niezgodna z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. W niniejszym przypadku zachowanie przedsiębiorcy zostało uznane za bezprawne, gdyż jest niezgodne z przywołanym powyżej przepisem ustawy o usługach turystycznych. Została także spełniona przesłanka mówiąca o godzeniu w interesy konsumentów, gdyż przedsiębiorca wyłączył w określonym zakresie odpowiedzialność, jaka na mocy ustawy spoczywa na nim względem konsumentów, w wyniku czego ich sytuacja uległa pogorszeniu. Jak wykazano powyżej swym zachowaniem przedsiębiorca naruszył zbiorowe interesy konsumentów. W tych okolicznościach sprawy należało stwierdzić, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie należy zważyć, że na mocy niniejszej regulacji nie wyłączono obowiązku przedsiębiorcy do udzielenia poszkodowanemu konsumentowi pomocy, wobec czego nie naruszono art. 11 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Po odebraniu przez przedsiębiorcę zawiadomienia o wszczęciu przeciwko niemu postępowania w tym zakresie, poinformował on o wycofaniu z obrotu zakwestionowanej regulacji. W piśmie z dnia 23. 11. 2007r. (dowód: karta nr 82) oświadczył on, że wskazana klauzula została usunięta z ogólnych warunków uczestnictwa, na dowód czego przesłano zmodyfikowane ogólne warunki uczestnictwa nie zawierające przedmiotowej regulacji oraz umowę faktycznie zawartą z ich wykorzystaniem (dowód: karta nr 99). W tych okolicznościach sprawy należało orzec, że przedsiębiorca zaniechał stosowania opisanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z dniem 23. 11. 2007r.

V.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktyki

naruszające zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W pkt. I 1 – 5, II 1 – 9, III i IV niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę szesnastu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej, z czego przedsiębiorca zaniechał stosowania jedenastu z nich. Rozważane praktyki polegają na posługiwaniu się w umowach z konsumentami postanowieniami wzorców umowy uznanymi przez SOKiK za niedozwolone, stosowaniu regulacji niezgodnych z zapisami ustawy o usługach turystycznych, a także na niedopełnianiu obowiązków informacyjnych ciążyących na przedsiębiorcach zawierających umowy o świadczenie usług turystycznych. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Fakt, że kwestionowane regulacje funkcjonują w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarza zagrożenie, że przedsiębiorca może albo nadmiernie ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki i domagać się ich spełnienia. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umownych, którymi przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umów, a w jego imieniu także jego agenci, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. wyniósł [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. a Załącznika Nr 1). Szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w niniejszym przypadku nałożona, to [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt 1. b Załącznika Nr 1).

Przy ustalaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, że część ze stosowanych przez przedsiębiorcę klauzul szczególnie mocno godzi w interesy konsumentów, gdyż na ich mocy przedsiębiorca ogranicza swą odpowiedzialność oraz nakłada na konsumentów wyjątkowo uciążliwe obowiązki finansowe. Z drugiej strony należało zauważyć, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Uwzględniono również fakt, że przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania. Wzięto pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dokonał zmian, które doprowadziły do zaniechania stosowania większości z zakwestionowanych praktyk. W pozostałym zakresie, choć wprowadzone modyfikacje nie doprowadziły do wyeliminowania z obrotu negatywnie ocenionych praktyk, to należy poczytać je za przejaw dobrej woli przedsiębiorcy. Zważyć też trzeba, że zasięg terytorialny działania przedsiębiorcy można określić zasadniczo jako ograniczony do rynku lokalnego. Okoliczności te należy poczytać, jako łagodzące.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości



zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 17 000 zł (słownie: siedemnastu tysięcy złotych), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. a Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2007r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt 2. b Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji.

## VI.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I - IV sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 100 zł (słownie: stu złotych).

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

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 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, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VI niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 Kpc, należy wnieść 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 niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn