

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

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

Katowice, dn. 28.07.2003r.

RKT-61-s-49/03/AW

DECYZJA Nr RKT- 29/2003

- I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- uznaje się** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Henryki Cz. prowadzącej działalność gospodarczą jako: „TOURS-ECO” Cz. Henryka z siedzibą w Częstochowie, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa, postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578), w ten sposób że:
1. rozdział 5 Warunków Uczestnictwa *Ubezpieczenia* punkt 5.1 o brzmieniu -
„W ramach ceny imprezy organizator zapewnia uczestnikom imprez ubezpieczenie KL i NW do wysokości 10.000 \$ gwarantowanych polisą, z wyłączeniem imprez krajowych.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych,
 2. rozdział 6 Warunków Uczestnictwa *Zmiany warunków umowy* punkt 6.1 o brzmieniu-
„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy wskutek przyczyn od siebie niezależnych (wzrostu kursu walut, cen paliw, drastycznych zmian cen oraz działań kontrahentów krajowych i zagranicznych). W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.” narusza art.17 ust. 1 w/w ustawy o usługach turystycznych,
 3. rozdział 6 Warunków Uczestnictwa *Zmiany warunków umowy* punkt 6.2 o brzmieniu -
„Organizator ma obowiązek powiadomić uczestnika o zaistniałych zmianach” narusza art. 14 ust. 5 w/w ustawy o usługach turystycznych,
 4. rozdział 6 Warunków Uczestnictwa *Zmiany warunków umowy* punkt 6.3 o brzmieniu -
„Jeżeli uczestnik nie zgłosi w terminie 3 dni od daty otrzymania powiadomienia o zmianach warunków umowy, pisemnej rezygnacji udziału w imprezie biuro przyjmuje, że zaakceptował zaistniałe zmiany.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych,

5. rozdział 7 Warunków Uczestnictwa *Rezygnacja z imprezy* punkt 7.4 o brzmieniu -
„*Nie będą naliczane koszty rezygnacji z wyjątkiem kosztów manipulacyjnych w przypadku wskazania innej osoby przez uczestnika*” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 b w/w ustawy o usługach turystycznych,
6. Rozdział 8 Warunków Uczestnictwa *Reklamacje* punkt 8.2 o brzmieniu -
„*Organizator zastrzega sobie prawo, że będzie rozpatrywał reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony w trakcie trwania imprezy i potwierdzony stosowną adnotacją*” narusza art. 14 ust. 2 pkt 8 w/w ustawy o usługach turystycznych,

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
określa się Henryce Cz. prowadzącej działalność gospodarczą jako: „TOURS-ECO” Cz. Henryka z siedzibą w Częstochowie, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa postanowień naruszających przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych w (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578) w umowach niewykonanych w dacie uprawomocnienia się decyzji, a także w nowych umowach zawieranych po tej dacie.
- III. Na podstawie art. 100 e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktów I i II **rygor natychmiastowej wykonalności**.
- IV. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 i art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
postanawia się zobowiązać Henrykę Cz. prowadzącą działalność gospodarczą jako: „TOURS-ECO” Cz. Henryka z siedzibą w Częstochowie, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 26 zł (słownie złotych: dwadzieścia sześć).

Uzasadnienie

W dniu 15.04.2003r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), w związku z podjętymi przez Organ Antymonopolowy działaniami mającymi na celu zbadanie, czy organizatorzy turystyki w ramach świadczonych usług przestrzegają obowiązujących przepisów, postanowieniem zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania, czy działania Henryki Cz. „TOURS-ECO” w Częstochowie (zwanej dalej Biurem TOURS-ECO) naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanym przypadku nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że Biuro TOURS-ECO prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 0215 wydanego przez Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki w dniu 13.05.1999r. (karta nr 5). Biuro TOURS-ECO świadczy usługi dla klientów z terenu województwa śląskiego (karta nr 4). Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału w imprezie, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa (zwane dalej WU). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących ich część WU (karty nr 12-16). Organ Antymonopolowy analizując WU stwierdził, że niektóre z postanowień w nich zawartych mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578).

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Organu Antymonopolowego w dniu 09.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru TOURS-ECO postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych w następującym zakresie:

1. rozdział 5 WU *Ubezpieczenia* punkt 5.1 o brzmieniu -
„*W ramach ceny imprezy organizator zapewnia uczestnikom imprez ubezpieczenie KL i NW do wysokości 10.000 \$ gwarantowanych polisą, z wyłączeniem imprez krajowych.*”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
2. rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.1 o brzmieniu –
„*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy wskutek przyczyn od siebie niezależnych (wzrostu kursu walut, cen paliw, drastycznych zmian cen oraz działań kontrahentów krajowych i zagranicznych). W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.*”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.
3. rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.2 o brzmieniu -
„*Organizator ma obowiązek powiadomić uczestnika o zaistniałych zmianach.*”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
4. rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.3 o brzmieniu -
„*Jeżeli uczestnik nie zgłosi w terminie 3 dni od daty otrzymania powiadomienia o zmianach warunków umowy, pisemnej rezygnacji udziału w imprezie biuro przyjmuje, że zaakceptował zaistniałe zmiany.*”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
5. rozdział 7 WU *Rezygnacja z imprezy* punkt 7.4 o brzmieniu -
„*Nie będą naliczane koszty rezygnacji z wyjątkiem kosztów manipulacyjnych w przypadku wskazania innej osoby przez uczestnika.*”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych.

6. rozdział 8 WU *Reklamacje* punkt 8.2 o brzmieniu -

„Organizator zastrzega sobie prawo, że będzie rozpatrywał reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony w trakcie trwania imprezy i potwierdzony stosowną adnotacją.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych.

Biuro TOURS-ECO ustosunkowując się do postawionych zarzutów w piśmie z dnia 26.06.2003r. (karta nr 18) wyjaśniło, iż jego zamiarem nie było naruszenie obowiązujących przepisów ani dobra klientów, a stwierdzając, iż postanowienia WU zakwestionowane przez Organ Antymonopolowy nie zostały dostatecznie sprecyzowane uznało postawione zarzuty. Jednocześnie Biuro TOURS-ECO podniosło, że w swoim działaniu nie miało na celu wprowadzania klientów w błąd i wyraziło gotowość dostosowania WU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych, załączając na tą okoliczność WU z naniesionymi zmianami (karta nr 19). Biuro TOURS-ECO zostało zawiadomione o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z nim w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (karta nr 22), z możliwości tej jednakże nie skorzystało.

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

Zgodnie z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23 a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, że byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale też niepotrzebnie ograniczało Organ Antymonopolowy w jego decyzjach w sprawach niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy wydając decyzję, o jakiej mowa w art. 23 c w/w ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Przesłankami zastosowania art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowej sprawie jest wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

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

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

Warunki świadczenia usług turystycznych reguluje ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 55, poz. 578). Wspomniana ustawa

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

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

Rozdział 5 WU *Ubezpieczenia* punkt 5.1 (karta nr 12) stanowi:

„W ramach ceny imprezy organizator zapewnia uczestnikom imprez ubezpieczenie KL i NW do wysokości 10.000 \$ gwarantowanych polisą, z wyłączeniem imprez krajowych.”

Cytowany zapis WU zawiera informacje o zakresie ubezpieczenia, nie zawiera jednak wymaganych informacji o nazwie i adresie ubezpieczyciela. Zgodnie zaś z art. 14 ust. 2 pkt 7 w/w ustawy dane te należą do podstawowych elementów umowy. Punkt 5.1 rozdziału 5 WU *Ubezpieczenia* narusza zatem wskazany przepis.

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

Rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.1 (karta nr 12) stanowi:

„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków umowy wskutek przyczyn od siebie niezależnych (wzrostu kursu walut, cen paliw, drastycznych zmian cen oraz działań kontrahentów krajowych i zagranicznych). W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.”

W cytowanym punkcie WU Biuro TOURS-ECO zastrzegło sobie prawo zmiany warunków umowy wskutek przyczyn niezależnych od siebie zaliczając do nich wzrost kursu walut, cen paliw, drastyczną zmianę cen oraz działania kontrahentów krajowych i zagranicznych. Z przytoczonego powyżej przepisu art. 17 ust. 1 wynika, iż spośród przyczyn wymienionych przez Biuro TOURS-ECO w punkcie 6.1 WU jedynie wzrost kursu walut może uzasadniać podwyższenie ceny ustalonej w umowie. Użycie w punkcie 6.1 sformułowań „przyczyny niezależne od siebie”, „drastyczne zmiany cen” oraz „działania kontrahentów krajowych i zagranicznych” stwarza w/w przedsiębiorcy możliwość podwyższania ceny w każdym przypadku, gdy Biuro uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. W oparciu o powyższe

stwierdzić zatem należy, iż punkt 6.1 zawarty w rozdziale 6 WU *Zmiany warunków umowy* narusza art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W myśl art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ustawa nakłada zatem na organizatora imprezy turystycznej obowiązek powiadomienia klienta o zmianach istotnych warunków umowy niezwłocznie. Istotne warunki umowy zostały wskazane przez ustawodawcę w art. 14 ust. 2 w/w ustawy. Należą do nich m.in. miejsce pobytu lub trasa wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej, program obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług. Niezwłoczne powiadomienie klienta o zaistniałych zmianach jest konieczne, tak by jak najszybciej mógł on wypowiedzieć się, czy akceptuje zmienione warunki imprezy, czy też nie. Zbyt późne powiadomienie klienta o wprowadzonych do umowy zmianach może prowadzić do sytuacji, w której swoboda jego decyzji zostanie ograniczona, gdyż stanie przed dylematem – albo przyjmując zmienione warunki udziału w imprezie, mimo, iż nie spełniają one jego oczekiwań, albo, przy braku czasu na wyszukanie interesującej go oferty u innego organizatora, zrezygnować z udziału w jakiegokolwiek imprezie w zaplanowanym terminie.

Rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.2 stanowi:

„Organizator ma obowiązek powiadomić uczestnika o zaistniałych zmianach.”

Cytowany punkt 6.2 rozdziału 6 WU jakkolwiek nakłada na Biuro TOURS-ECO obowiązek powiadomienia klienta o zaistniałych zmianach warunków umowy, to nie określa żadnego terminu, na wykonanie tego obowiązku. To w jakim czasie konsument zostanie powiadomiony o zmianach zależy wyłącznie od uznania Biura TOURS-ECO, które nie jest w tym zakresie związane żadnym terminem. Celem art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych jest ochrona konsumenta przed wprowadzaniem przez organizatora imprezy turystycznej zmian do umowy. Klient nie może być zaskakiwany takimi zmianami. Brak oznaczenia terminu na wykonanie obowiązku wskazanego w w/w przepisie sprawia, że ochrona ta nie może zostać w pełni zrealizowana. Jak wskazano powyżej, organizator imprezy, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem ma obowiązek niezwłocznie poinformować klienta o tych zmianach. Tymczasem dzięki brzmieniu punktu 6.2 WU Biuro TOURS-ECO może dowolnie kształtować termin wykonania tego obowiązku, co oznacza, iż naruszony został art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

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

warunków umowy. Dodać również należy, iż ustawa nie określa formy w jakiej klient ma złożyć stosowne oświadczenie.

Rozdział 6 WU *Zmiany warunków umowy* punkt 6.3 (karta nr 12) stanowi:

„Jeżeli uczestnik nie zgłosi w terminie 3 dni od daty otrzymania powiadomienia o zmianach warunków umowy, pisemnej rezygnacji udziału w imprezie biuro przyjmuje, że zaakceptował zaistniałe zmiany.”

We wskazanym powyżej punkcie WU Biuro TOURS-ECO przyjęło domniemanie, iż brak pisemnej rezygnacji klienta z udziału w imprezie, w razie powiadomienia go o zmianach warunków umowy, równoznaczny jest z zaakceptowaniem przez niego zaistniałych zmian. Jak wykazano powyżej art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy. Powołany przepis nie wymaga przy tym, by klient składał stosowne oświadczenie na piśmie. W tym miejscu należy również zwrócić uwagę na nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków w WU stosowanych przez Biuro TOURS-ECO. W punkcie 6.2 Biuro TOURS-ECO nie określiło żadnego terminu, w którym samo miałoby obowiązek powiadomić uczestnika imprezy o zaistniałych zmianach, podczas gdy w punkcie 6.3 zobowiązuje klienta do zajęcia stanowiska w sprawie ewentualnej rezygnacji z imprezy w terminie 3 dni. Jak wykazano powyżej cytowany zapis punkt 6.3 WU narusza art. 14 ust. 5 w/w ustawy.

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

Rozdział 7 WU *Rezygnacja z imprezy* punkt 7.4 (karta nr 12) stanowi:

„Nie będą naliczane koszty rezygnacji z wyjątkiem kosztów manipulacyjnych w przypadku wskazania innej osoby przez uczestnika.”

W przytoczonym powyżej punkcie WU Biuro TOURS-ECO uwzględniło prawo klienta do rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej bez ponoszenia związanych z tym kosztów (za wyjątkiem kosztów manipulacyjnych), gdy wskaże inną osobę na swoje miejsce. Brak w nim jednak zapisu o terminie, w którym klient może przenieść przysługujące mu z tytułu umowy uprawnienia i ciążące na nim obowiązki. By przeniesienie uprawnień i obowiązków było skuteczne Biuro TOURS-ECO powinno zostać powiadomione o nim, zgodnie z art. 16 ust. 2 w/w ustawy, w terminie określonym w umowie. Ponieważ w WU termin ten nie został ustalony, to wyłącznie od uznania Biura TOURS-ECO będzie zależeć, czy przedmiotowe zgłoszenie dokonane przez klienta zostało złożone w odpowiednim terminie, a co za tym idzie – czy będzie ono skuteczne, czy też nie. Podkreślić zatem należy, iż zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych skorzystanie przez klienta z uprawnienia do wskazania innej osoby na swoje miejsce, przy spełnieniu przesłanek określonych w w/w ustawie, nie jest uzależnione od zgody organizatora turystyki. Jak wskazano powyżej art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych zalicza określenie terminu zawiadomienia organizatora imprezy przez klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przysługujących mu z umowy na inną osobę do istotnych postanowień umowy o świadczenie usług turystycznych,

tymczasem w WU stosowanych przez Biuro TOURS-ECO nie znalazł się zapis określający ten termin. Art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych został więc naruszony.

Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy powinien, zgodnie z art. 16b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w tym zakresie (art. 16b ust. 2 ustawy). Art. 14 ust. 2 pkt 8 w/w ustawy wprost stanowi, iż umowa powinna określać sposób zgłoszenia reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji. Dokładne uregulowanie zasad składania reklamacji ma istotne znaczenie dla klienta w szczególności w wypadku, gdy chciałby skorzystać z przysługującego mu, w świetle art. 16 a w/w ustawy, prawa do żądania odpowiedniego obniżenia ceny imprezy, jeśli jakość świadczenia zastępczego zrealizowanego przez organizatora imprezy w czasie jej trwania jest niższa od jakości usługi określonej w programie tej imprezy. Jasne zasady składania reklamacji są również istotne w sytuacji, gdy klient, chciałby wystąpić z żądaniem naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, o którym mowa w art. 16a ust. 3 w/w ustawy.

Rozdział 8 WU *Reklamacje* punkt 8.2 (karta nr 12) stanowi:

„Organizator zastrzega sobie prawo, że będzie rozpatrywał reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony w trakcie trwania imprezy i potwierdzony stosowną adnotacją”.

Biuro TOURS-ECO zastrzegło sobie zatem prawo do rozpatrywania tylko tych reklamacji, których przedmiot został zgłoszony w czasie imprezy i dodatkowo potwierdzonych stosowną adnotacją. Z cytowanego punktu WU nie wynika jednak komu klient biorący udział w imprezie powinien zgłosić przedmiot reklamacji, i kto powinien dokonać adnotacji o tym fakcie. Brzmienie przytoczonego punktu WU jest więc nieprecyzyjne i stwarza Biuru TOURS-ECO możliwość dokonywania oceny, czy klient zgłosił reklamację właściwej osobie oraz czy dokonana przez nią adnotacja jest „stosowną adnotacją”, co ma znaczenie dla skuteczności samej reklamacji. Biuro może bowiem stwierdzić, iż klient poinformował o przedmiocie reklamacji osobę nieuprawnioną do przyjmowania takich zgłoszeń, czy też nieuprawnioną do dokonywania odpowiednich adnotacji, a więc nie spełnił wymagań określonych punkcie 8.2 WU, a co za tym idzie odrzucić jego reklamację. Dodać również należy, iż Biuro TOURS-ECO w rozdziale WU dotyczącym reklamacji nie określiło terminu, w jakim będzie rozpatrywać zgłaszane reklamacje. Art. 14 ust. 2 pkt 8 w/w ustawy wprost stanowi, iż umowa powinna określać sposób zgłoszenia reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji. Tymczasem cytowany punkt 8.2 rozdziału 8 WU mówi o prawie organizatora do rozpatrywania reklamacji, a nie o prawie klienta do ich składania, nie określa ani na czyje ręce w trakcie trwania imprezy reklamacja ma być złożona, ani kto składa w takiej sytuacji „stosowną adnotację”. Ponadto w tym punkcie WU nie został określony termin, w którym reklamacja zostanie załatwiona przez Biuro TOURS-ECO. Zapis punktu 8.2 narusza zatem art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych.

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

Jak wykazano powyżej Biuro TOURS-ECO naruszyło art. 14 ust. 2 pkt 7, art. 17 ust. 1, art. 14 ust. 5, art. 14 ust. 2 pkt 7b oraz art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych i stosowało wzorzec umowny niedostosowany do wynikających z niej wymogów, łamiąc w/w przepisy naruszało zarazem określone w ustawie o usługach turystycznych prawa konsumenta. Zauważyć również należy, iż organizator imprezy turystycznej działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie

prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego, zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Biuro TOURS-ECO nie powinno zatem formułować umowy łączącej go z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez Biuro TOURS-ECO do WU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych jest zatem równoznaczne z naruszeniem przepisów prawa materialnego, stąd działanie tego przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania Biura TOURS-ECO za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

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

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

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

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

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

Biuro TOURS-ECO w toku przedmiotowego postępowania uznało postawione zarzuty i zobowiązało się zmienić WU, tak by nie naruszały wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych (karty nr 18-20). W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro TOURS-ECO powinno wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca

umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych i stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów oraz odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

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

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

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

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

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

Postępowanie w sprawie stosowania przez Biuro TOURS-ECO praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 26,00 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ

Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro TOURS-ECO kosztami postępowania w wysokości 26,00 zł (słownie złotych: dwadzieścia sześć).

Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji.

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

Na postanowienie zawarte w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

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

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral