

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. 07.08.2003r.

RKT-61-s-55/03/AW

DECYZJA Nr RKT- 32/2003

- 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 Witolda M. oraz Krystyny M. prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. z siedzibą w Opolu polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c., 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 III Warunków Uczestnictwa *Cena imprezy* zdanie 2 o brzmieniu -
„*Ceny walutowe przeliczane po kursie NBP sprzedaż w dniu ostatniej wpłaty.*”
narusza art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c.
 2. Rozdział V Warunków Uczestnictwa *Ubezpieczenie* pkt 2 o brzmieniu –
„*B.P. „TRANS-GLOB” gwarantuje klientowi imprezy grupowej poza granicami kraju ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą do sumy 50 tys. PLN, następstw nieszczęśliwych wypadków 10 tys. PLN i bagażu (w niektórych przypadkach) towarzystwa Ubezpieczeń „HESTIA ERGO – EUROPEJSKIE UBEZPIECZENIA PODRÓŻY”. Klient otrzymuje warunki umowy ubezpieczenia przed podpisaniem umowy.*” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
 3. Rozdział VII Warunków Uczestnictwa *Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”, Reklamacje* punkt 2 o brzmieniu -
„*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego nie zależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działania siły wyższej lub inne oraz zawinione przez uczestnika.*” narusza art. 11b ustawy o usługach turystycznych.

4. Rozdział VII Warunków Uczestnictwa *Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”, Reklamacje punkt 3 o brzmieniu - „B.P. „TRANS-GLOB” nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika lub jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana programu z przyczyn niezależnych od Organizatora. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usługi.”* narusza art. 11b ustawy o usługach turystycznych

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 23 d 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:

stwierdza się że praktyka Witolda M. oraz Krystyny M. prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. z siedzibą w Opolu polegająca na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. w rozdziale IV Warunków Uczestnictwa *Prawa i obowiązki Klientów punkt 3 postanowienia o brzmieniu -*

„Klient zostanie objęty szczególną opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i nie zawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach.” **nie narusza** zbiorowych interesów konsumentów.

III. 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 Witolda M. oraz Krystyny M. prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. z siedzibą w Opolu polegające na nie podawaniu cen imprez turystycznych w ramach informacji o ofercie przedstawianych na stronach internetowych, co narusza art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych i art. 10 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993r. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.)

i **nakazuje się** zaniechanie jej stosowania.

IV. 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 Witoldowi M. oraz Krystynie M. prowadzącym wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. z siedzibą w Opolu, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c., 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 oraz na podawaniu w ramach informacji o ofercie przedstawianych na stronach internetowych w/w przedsiębiorcy danych o cenie każdej z proponowanych imprez.

- V. 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, III i IV **rygor natychmiastowej wykonalności**.

- VI. 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 Witolda M. oraz Krystynę M., prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej: Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. z siedzibą w Opolu, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 30 zł (słownie złotych: trzydzieści).

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 Biura Podróży „Trans Glob” w Opolu (zwanego dalej Biurem TRANS-GLOB) naruszają zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania Biuro TRANS-GLOB poinformowało, iż prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie zezwolenia nr 741 wydanego przez Urząd Kultury Fizycznej i Sportu (karta nr 20). Biuro TRANS-GLOB świadczy usługi dla klientów z terenu województw: opolskiego, dolnośląskiego, śląskiego i wielkopolskiego (karta nr 36).

Przedsiębiorca ten opracował wzór umowy - zgłoszenia udziału na imprezę, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro Podróży „TRANS-GLOB” s.c. (zwane dalej WU; karta nr 9). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału na imprezę turystyczną i stanowiących ich część WU (karty nr 10, 31). 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 toku postępowania wyjaśniającego dokonano również monitoringu stron internetowych Biura TRANS-GLOB i stwierdzono, że prezentowane tam oferty imprez turystycznych, np. wycieczek objazdowych, nie zawierały informacji o cenie.

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w imieniu Organu Antymonopolowego w dniu 13.06.2003r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Biuru TRANS-GLOB postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu we wzorcach umów postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych w następującym zakresie:

1. Rozdział III WU Cena imprezy zdanie 2 o brzmieniu -
„Ceny walutowe przeliczane po kursie NBP sprzedaż w dniu ostatniej wpłaty.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 12 ust. 1 i art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 §1 k.c.
2. Rozdział IV WU Prawa i obowiązki Klientów punkt 3 o brzmieniu -
„Klient zostanie objęty szczególną opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i nie zawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach.”
Stwierdzono możliwość art. 11 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.
3. Rozdział V WU Ubezpieczenie pkt 2 o brzmieniu -
„B.P. „TRANS-GLOB” gwarantuje klientowi imprezy grupowej poza granicami kraju ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą do sumy 50 tys. PLN, następstw nieszczęśliwych wypadków 10 tys. PLN i bagażu (w niektórych przypadkach) towarzystwa Ubezpieczeń „HESTIA ERGO – EUROPEJSKIE UBEZPIECZENIA PODRÓŻY”. Klient otrzymuje warunki umowy ubezpieczenia przed podpisaniem umowy.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
4. Rozdział VII WU Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”, Reklamacje punkt 2 o brzmieniu -
„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego nie zależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działania siły wyższej lub inne oraz zawinione przez uczestnika.”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11b ustawy o usługach turystycznych.
5. Rozdział VII WU Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”, Reklamacje punkt 3 o brzmieniu -
„B.P. „TRANS-GLOB” nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika lub jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana programu z przyczyn niezależnych od Organizatora. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usługi.”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11b ustawy o usługach turystycznych

- II. nie podawaniu ceny imprez turystycznych, w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych, co może naruszać art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 10 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993r. (Dz.U. z 1993r. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.).

Biuro TRANS-GLOB ustosunkowując się do postawionych zarzutów w piśmie z dnia 24.06.2003r. poinformowało o wprowadzeniu zmian do WU mających na celu dostosowanie ich do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych oraz o zamiarze uzupełnienia oferty przedstawianej na stronach internetowych Biura o ceny imprez turystycznych (karty nr 14-17). Biuro TRANS-GLOB 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 26), z możliwości tej jednak 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 konsumentom przed podpisaniem umowy. Informacje podawane

klientowi muszą być przedstawione w sposób jasny i zrozumiały. Ponadto w/w ustawa określa niezbędne elementy umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Określa obowiązki i prawa stron takiej umowy. Celem wprowadzenia do przedmiotowej ustawy szczegółowych zapisów nakładających na organizatorów imprez turystycznych określone obowiązki było zapewnienie klientowi należytej ochrony przed silniejszą stroną umowy, jaką jest organizator imprezy turystycznej. Świadczy o tym bezwzględnie wiążący charakter tych przepisów. Problematyce ochrony klienta poświęcony jest rozdział 3 ustawy o usługach turystycznych. Przeprowadzając analizę Warunków Uczestnictwa stosowanych przez Biuro TRANS-GLOB Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

Art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest zobowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia. W myśl art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych w związku z art. 12 ust. 1a informacja o cenie nie może wprowadzać klienta w błąd, powinna być określona w sposób dokładny i zrozumiały. Zgodnie zaś z art. 358 §1 k.c., z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie, zobowiązania pieniężne na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej mogą być wyrażone tylko w pieniądzu polskim (zasada walutowości). Kodeks cywilny stanowi więc wprost, iż cena towaru lub usługi winna być podana w złotych polskich. Zasada walutowości wyrażona w Kodeksie cywilnym dotyczy zobowiązań pieniężnych bez różnicowania ich źródeł, w szczególności wchodzi tu w grę czynności prawne. Analizując kwestię podawania cen imprez turystycznych wskazać również należy na art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, który mówi, iż w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena imprezy ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Rozdział III WU *Cena imprezy* zdanie 2 stanowi:

„Ceny walutowe przeliczane po kursie NBP sprzedaż w dniu ostatniej wpłaty.”

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

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 V Warunków Uczestnictwa *Ubezpieczenie* pkt 2 stanowi:

„B.P. „TRANS-GLOB” gwarantuje klientowi imprezy grupowej poza granicami kraju ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą do sumy 50 tys. PLN, następstw nieszczęśliwych wypadków 10 tys. PLN i bagażu (w niektórych przypadkach) towarzystwa Ubezpieczeń „HESTIA ERGO – EUROPEJSKIE UBEZPIECZENIA PODRÓŻY”. Klient otrzymuje warunki umowy ubezpieczenia przed podpisaniem umowy.”

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

Zgodnie z art. 11a ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług turystycznych przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Z przytoczonego przepisu wynika, że organizator imprezy może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy zawartej z klientem tylko w razie spełnienia określonych w nim przesłanek.

Rozdział VII Warunków Uczestnictwa *Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”, Reklamacje* punkt 2 stanowi:

„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działania siły wyższej lub inne oraz zawinione przez uczestnika.”

Cytowane postanowienie WU stanowi, iż Biuro TRANS-GLOB nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy, jeżeli wynikło ono z przyczyn od niego niezależnych, przyczyny te podając jedynie przykładowo, o czym świadczy użycie sformułowania „np.” oraz „lub inne”. Daje to Biuru TRANS-GLOB dowolność w określaniu okoliczności zwalniających je z odpowiedzialności. Jak wskazano powyżej art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych dopuszcza zwolnienie organizatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w ściśle określonych sytuacjach. Art. 11b ust. 1 ustawy stanowi, iż nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. Tymczasem cytowane postanowienie WU zwalnia Biuro TRANS-GLOB z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych w bliżej nieokreślonych sytuacjach. Punkt 2 rozdziału VII WU o przytoczonym powyżej brzmieniu daje zatem Biuru TRANS-GLOB możliwość zwolnienia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w szerszym zakresie od tego, który dopuszcza art. 11a ustawy, co równoznaczne jest z naruszeniem przepisu art. 11 b ustawy.

Zgodnie z art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki, który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany, bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Zgodnie zaś

z powoływaniem już art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Jak to podnoszono powyżej przepis ten dokładnie wskazuje, w jakich okolicznościach organizator imprezy jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy.

Rozdział VII Warunków Uczestnictwa *Odpowiedzialność Organizatora B.P. „TRANS-GLOB”*, *Reklamacje* punkt 3 o brzmieniu:

„B.P. „TRANS-GLOB” nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika lub jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana programu z przyczyn niezależnych od Organizatora. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie nie stanowi wady usługi.”

Brzmienie punktu 3 rozdziału VII wskazuje, iż Biuro TRANS-GLOB nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane przez klienta z przyczyn niezależnych od organizatora, przy czym nie definiuje przyczyn, które uważa za niezależne od organizatora. Organizator imprezy może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy tylko w sytuacjach wymienionych w art. 11a ust. 1 ustawy. Tymczasem w cytowanym punkcie 3 Biuro TRANS-GLOB poprzez niedoprecyzowanie sformułowania „z przyczyn niezależnych od Organizatora” stworzyło sobie możliwość zwolnienia się z odpowiedzialności za niewykonanie lub niewykonanie umowy w zakresie szerszym od dopuszczonego w art. 11a. Tym samym naruszony został art. 11 b ustawy mówiący, iż w drodze umowy nie można wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a w/w ustawy.

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 TRANS-GLOB naruszyło art. 12 ust. 1, art. 17 ust. 2, art. 11 b i art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 § 1 K.c. 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 K.c., zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Biuro TRANS-GLOB nie powinno zatem formułować umowy łączącej je z klientem – słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego - w sposób naruszający jego prawa wynikające z ustawy o usługach turystycznych. Wprowadzenie przez Biuro TRANS-GLOB do WU postanowień naruszających przepisy ustawy o usługach turystycznych i art. 358 § 1 K.c. 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 TRANS-GLOB 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 i art. 358 §1 K.c.- godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem korzystać z pełni praw przyznanych im w w/w aktach prawnych. 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 TRANS-GLOB. 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.

Organ Antymonopolowy wszczynając niniejsze postępowanie zarzucił Biuru TRANS-GLOB stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w rozdziale IV WU *Prawa i obowiązki Klientów* punkt 3 postanowienia o brzmieniu -

„Klient zostanie objęty szczególną opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i nie zawinionych przez Organizatora (np. związanych z awarią autobusu, przedłużeniem odpraw celnych, postojami na granicach.” stwierdzając, iż może ono naruszać art. 11 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

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. A zatem 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.

Art. 11a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych mówi, iż wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1 (zalicza się do nich siłą wyższą, działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, działanie lub zaniechanie klienta), nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu. Organizator imprezy turystycznej ma zatem obowiązek każdorazowo w razie niewykonania i nienależytego wykonania umowy udzielić poszkodowanemu pomocy. Obowiązek ten powstaje niezależnie od tego, czy organizator ponosi odpowiedzialność za niezrealizowanie umowy, czy też jest z niej zwolniony na mocy art. 11 a ust. 1 w/w ustawy.

Wykładnia literalna cytowanego powyżej zapisu WU mogłaby wskazywać, iż Biuro TRANS-GLOB obejmie klienta szczególną opieką we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń, jednakże pod warunkiem, że nie będą one zawinione przez organizatora imprezy. Interpretacja punktu 3 rozdziału IV WU powinna być jednak dokonywana z uwagi na cel zamieszczenia powyższego zapisu w WU. Jeżeli bowiem Biuro TRANS-GLOB zobowiązuje się do roztoczenia opieki nad klientem „we wszystkich przypadkach nagłych zdarzeń i nie zawinionych przez Organizatora”, to tym bardziej udzieli pomocy klientowi poszkodowanemu w następstwie zdarzeń zawinionych przez Biuro. Nieuzasadnione jest zatem twierdzenie, iż przytoczony powyżej zapis wyznacza granice realizacji obowiązku udzielenia pomocy poszkodowanemu klientowi w czasie trwania imprezy turystycznej i tym samym, że narusza art. 11 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Nie można więc uznać by przedmiotowe postanowienie WU było bezprawne. Zobowiązanie się przez Biuro TRANS-GLOB w WU do udzielenia pomocy poszkodowanemu klientowi w każdym przypadku, niezależnie od tego czy Biuro ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, czy też jest z tej odpowiedzialności zwolnione, służy ochronie zbiorowych interesów konsumentów.

Zgodnie z art. 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli nie zachodzą okoliczności określone w art. 23a, Organ Antymonopolowy wydaje decyzję, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów.

Ponieważ w związku z omawianym zarzutem, jak wykazano powyżej, nie zostały spełnione przesłanki wymienione w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Przedmiotem drugiego z zarzutów postawionych Biuro TRANS-GLOB jest stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nie podawaniu ceny imprez turystycznych, w ramach oferty przedstawianej na stronach internetowych, co może naruszać art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych oraz art. 10 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993r. (Dz.U. z 1993r. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- kwestionowane działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne,
- powyższe działanie musi naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż organizator lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi, jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały m.in. cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia. Te same wymogi należy odnieść do informacji przedstawianych klientom w formie elektronicznej - za pośrednictwem internetu. Art. 10 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993r. (Dz.U. z 1993r. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.) mówi, iż czynem nieuczciwej konkurencji jest takie oznaczenie towarów lub usług lub jego brak, które może wprowadzić klientów w błąd co do pochodzenia, ilości, jakości, składników, sposobu wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy, konserwacji lub innych istotnych cech towarów lub usług, a także zatajenie ryzyka, jakie wiąże się z korzystaniem z nich. Wskazane powyżej przepisy wiążą się ze sobą, chronią bowiem prawo konsumenta do informacji o oferowanej mu usłudze, w szczególności prawo klienta organizatora imprez turystycznych do informacji o cenie danej imprezy.

W toku postępowania ustalono, że prezentowane na stronach internetowych Biura TRANS-GLOB oferty imprez turystycznych, np. wycieczek objazdowych, nie zawierają informacji o cenie (fakt ten potwierdziło samo Biuro w piśmie z dnia 24.06.2003r. – karta nr 16).

Klient zapoznając się z propozycjami organizatora turystyki przedstawianymi czy to w formie pisemnej czy to w formie elektronicznej na stronach internetowych biura podróży porównując oferty i wybierając spośród nich tą najbardziej interesującą bierze pod uwagę różne kryteria. Niewątpliwie jednym z najistotniejszych kryteriów decydujących o wyborze biura podróży, z którego usług klient skorzysta jest cena imprezy turystycznej, dlatego też art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych obliguje organizatorów turystyki, by w materiałach zawierających propozycje imprez w sposób dokładny i zrozumiały wskazywali cenę każdej imprezy. Brak informacji o cenie, jako jednej z istotnych cech usługi, może również prowadzić do wprowadzenia klienta w błąd i spełniać tym samym przesłanki z art. 10 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Należy podkreślić, że zarówno w świetle art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, jaki i art. 10 ust. 1 ustawy o zwalczaniu czynów nieuczciwej konkurencji, klient organizatora turystyki ma prawo do uzyskania wszystkich informacji o istotnych cechach proponowanej mu imprezy turystycznej, zwłaszcza informacji o cenie imprezy, tak by mógł porównywać oferty różnych biur podróży i dokonać w pełni świadomego wyboru. Skoro zatem Biuro TRANS-GLOB na swoich stronach internetowych przedstawia szczegółowy program organizowanych przez siebie imprez turystycznych, to tym bardziej powinno przedstawić swoim potencjalnym klientom informację o cenie. W braku oznaczenia ceny klient korzystający z internetu, by uzyskać komplet informacji o interesującej go imprezie będzie zmuszony dowiedzieć się o niej w inny sposób, co może stanowić dla niego dodatkową uciążliwość.

Prezentowanie przez Biuro TRANS-GLOB informacji o oferowanych imprezach turystycznych bez podawania ich cen należy zatem ocenić jako naruszenie art. 12 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych i art. 10 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Spełniona zatem została pierwsza z przesłanek wymienionych w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką, której spełnienie jest konieczne dla stwierdzenia, iż przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż jego bezprawne działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów. W sprawie naruszenia przez Biuro TRANS-GLOB zbiorowego interesu konsumentów Organ Antymonopolowy wypowiedział się już w uzasadnieniu punktu I sentencji niniejszej decyzji. Przedstawiony tam wywód dotyczący pojęcia zbiorowego interesu konsumentów pozostaje aktualny również w odniesieniu do oceny działań Biura TRANS-GLOB zakwestionowanych w ramach drugiego z zarzutów postawionych temu przedsiębiorcy.

Zdaniem Organu Antymonopolowego działanie Biura TRANS-GLOB polegające na nie podawaniu cen imprez turystycznych w ramach informacji o ofercie przedstawianej na stronach internetowych Biura godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem na etapie zaznajamiania się za pośrednictwem internetu z propozycjami w/w przedsiębiorcy korzystać w pełni z prawa do kompleksowej informacji o imprezach organizowanych przez Biuro TRANS-GLOB przyznanego im w ustawie o usługach turystycznych i ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów – użytkowników internetu, których nie da się zidentyfikować. Są to potencjalni klienci Biura TRANS-GLOB. 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 III 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 TRANS-GLOB w toku przedmiotowego postępowania poinformowało, że wprowadziło zmiany do WU mające na celu dostosowanie WU do wymagań wynikających ze wskazanych przez Organ Antymonopolowy przepisów ustawy o usługach turystycznych oraz o wprowadzeniu zmian na swoich stronach internetowych polegających na uzupełnieniu przedstawionych tam propozycji o informację o cenie danej imprezy (karty nr 14-17, 28). W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów związane ze stosowaniem praktyki stwierdzonej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji Biuro TRANS-GLOB powinno nie tylko wprowadzić zmiany do WU mające na celu dostosowanie wzorca umownego do wymogów wynikających z ustawy o usługach turystycznych oraz art. 358 § 1 K.c. i stosować zmienione WU przy zawieraniu nowych umów, ale także odpowiednio zmienić treść umów już zawartych, które nie zostały jeszcze wykonane w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W celu usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów będących efektem praktyki stwierdzonej w punkcie III sentencji niniejszej decyzji Biuro TRANS-GLOB nie powinno ograniczać się do już wprowadzonych zmian na swojej stronie internetowej, ale również podawać informacje o cenie każdej nowej imprezy, która zostanie zaprezentowana klientom na stronie internetowej. Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji decyzji.

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

W okolicznościach niniejszej sprawy ważny interes konsumentów – uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Biuro TRANS-GLOB 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 i z art. 358 § 1 K.c., a także by informacje o imprezach organizowanych przez Biuro TRANS-GLOB przedstawiane na stronach internetowych zawierały cenę danej imprezy.

W tym miejscu wskazać należy, iż przedsiębiorca w toku przedmiotowego postępowania poinformował Organ Antymonopolowy o wprowadzeniu zmian do WU i uzupełnieniu propozycji imprez turystycznych prezentowanych na stronach internetowych o wskazanie ceny danej imprezy. Działania Biura TRANS-GLOB 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 TRANS-GLOB w toku postępowania poinformowało o dokonaniu zmian w WU, to zmieniony wzorzec umowy 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 oraz zapewnienie konsumentom, którzy przy wyborze spośród ofert organizatorów imprez turystycznych korzystają z internetu, pełnej, obejmującej cenę, informacji o imprezach organizowanych przez Biuro TRANS-GLOB, 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 TRANS-GLOB niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do WU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych i art. 358 § 1 K.c. oraz w ramach informacji o organizowanych przez siebie imprezach turystycznych dostępnej w internecie podać również cenę każdej z proponowanych imprez.

Stąd należało orzec jak w punkcie V 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 TRANS-GLOB praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I i III sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 30 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro TRANS-GLOB kosztami postępowania w wysokości 30 zł (słownie złotych: trzydzieści).

Stąd należało orzec jak w punkcie VI 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 VI 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