



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

RGD.61-12/11/MLM

Gdańsk, dnia 14 września 2011r.

DECYZJA NR RGD. 16/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **po uprawdopodobnieniu**, w toku postępowania wszczętego z urzędu, stosowania przez przedsiębiorcę „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w stosowanych umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących:

- nazwy i adresu ubezpieczyciela,
- sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłoszenia takich reklamacji,
- podstaw prawnych umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy,

co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7, 8 i 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami) oraz **po zobowiązaniu się** przedsiębiorcy „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku, do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez opracowanie nowego wzorca umowy i zamieszczenie w tym wzorcu postanowień, które stanowiąc będą pełną i rzetelną informację o przysługujących konsumentom prawach dotyczących podstaw i konsekwencji prawnych wynikających z umowy, sposobu zgłaszania reklamacji, jak i danych adresowych ubezpieczyciela nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania **w terminie dwóch miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na przedsiębiorcę „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku obowiązek przekazania, w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji potwierdzających wy-

80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30

TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75

E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL

konanie zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przekazanie nowego wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych wraz z określeniem daty, od której zaczął on obowiązywać w obrocie.

UZASADNIENIE

W roku 2011 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach tych działań Delegatura UOKiK w Gdańsku pozyskała, a następnie poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez wybranych przedsiębiorców, działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku (zwany dalej JOYTRIP), w umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych z konsumentami, narusza obowiązek udzielenia im rzetelnych i pełnych informacji dotyczących tej umowy.

W związku z powyższym, postanowieniem nr 111 z dnia 16 maja 2011r., wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) zwanej dalej również ustawą o ochronie [...], polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w stosowanych umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących:

- nazwy i adresu ubezpieczyciela,
- sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłoszenia takich reklamacji,
- podstaw prawnych umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy,

co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7, 8 i 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami).

W toku postępowania Prezes Urzędu, postanowieniem nr 112 z dnia 16 maja 2011r., zaliczył w poczet dowodów część materiałów stanowiących akta sprawy prowadzonej pod sygnaturą RGD. 405-7/11/MLM, tj.: pismo przedsiębiorcy „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku, z dnia 28 marca 2011r., z załącznikami.

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca, pismem otrzymanym przez Prezesa UOKiK w dniu 23 sierpnia 2011r., przedstawił projekt nowego wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych i wnioskował o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie [...].

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka „JOYTRIP.PL IDEATOUR GERMANUS Sp. z o.o.” s.j. z siedzibą w Gdańsku została wpisana do KRS pod pozycją 0000266427. Ponadto przedsiębiorca zarejestrowany jest w Rejestrze Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Pomorskiego pod numerem 275. W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych oraz pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie

usług turystycznych. W kontaktach z klientami przedsiębiorca posługuje się projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług /oferty/ tego przedsiębiorcy.

Zgodnie z brzmieniem art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać m.in.:

- rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów oraz nazwę i adres ubezpieczyciela (art. 14 ust. 2 pkt 7),
- sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłoszenia takich reklamacji (art. 14 ust. 2 pkt 8),
- postawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Możliwość rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny. Jeżeli przesłanka taka nie występuje, Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z zapisem art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. JOYTRIP jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym, pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Ustawa z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010r. Nr 220, poz. 1447) w art. 4 stanowi, m.in. że przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Skarżonemu przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 24 ust. 1 stanowi, że *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Zgodnie z ust. 2 pkt 2 tego artykułu *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się naruszenie obowiązku udzielenie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji*.

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, należy wykazać, że spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie [...] i art. 22¹ Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W niniejszej sprawie fakt zawierania umów o usługi turystyczne z konsumentami pozostaje poza sporem, co przesądza o uznaniu, iż pierwsza z ww. przesłanek jest spełniona.

Co do drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działanie sprzeczne z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegający na naruszeniu obowiązku udzielenie konsumentom rzetelnej i pełnej informacji dotyczących:

- nazwy i adresu ubezpieczyciela,
- sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłoszenia takich reklamacji,
- podstaw prawnych umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy,

co jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 7, 8 i 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami).

JOYTRIP zawierając z konsumentami umowę dot. oferowanej imprezy turystycznej wprawdzie określa rodzaj ubezpieczenia, jakim zostaną objęte turyści, jednak całkowicie pomija i nie wskazuje tak nazwy, jak i adresu ubezpieczyciela. W umowie brak jest również informacji nt. sposobu zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki, nie został też w niej określony termin zgłoszenia takich reklamacji. Przedsiębiorca, w stosowanym przez siebie wzorcu nie przywołał też w żaden sposób podstaw prawnych umowy i konsekwencji prawnych wynikających z umowy.

W przedmiotowej sprawie przyjąć należy, że oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, są to więc konsumenci przeciętni, którzy chociaż potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz podjąć w oparciu o ten przekaz świadomą decyzję co do oferty przedsiębiorcy, nie posiadają jednak wiedzy specjalistycznej w tym przedmiocie i często nie znają pełni swoich praw. Stąd też należyte poinformowanie klientów przez przedsiębiorcę o ich prawach, czy to w zakresie możliwości i terminu na wniesienie ewentualnych reklamacji, czy też konsekwencji wynikających z zawartej umowy, dotyczących realizacji praw i zobowiązań zarówno organizatora, jak i uczestnika imprezy turystycznej, jest bardzo istotne, natomiast zignorowanie tego obowiązku uznać należy, za działanie bezprawne i naruszające obowiązek informacyjny, co w konsekwencji może prowadzić do rażącego naruszenia interesów konsumentów/kontrahentów przedsiębiorcy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności faktyczne sprawy jednoznacznie wskazują, że przedsiębiorca niedopełniając obowiązków określonych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, w zakresie opisanym wyżej, naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji dotyczącej warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych oferowanych przez JOYTRIP.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy.

W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług turystycznych adresowana jest bowiem przez JOYTRIP, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – w tym konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Stosownie do art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie [...], jeżeli w toku postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tejże ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tejże ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań, a stosownie do art. 28 ust. 2 ww. ustawy – może też określić termin ich wykonania.

Z kolei, odpowiednio do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie [...], w decyzji, o której mowa w ust. 1 tego artykułu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że JOYTRIP stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie [...]. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez opracowanie nowego wzorca umowy.

W nowym wzorcu umownym przedsiębiorca przewidział zamieszczenie danych dotyczących nazwy i adresu ubezpieczyciela, a także postanowienia, o treści: *...Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie bezpośrednio przedstawicielowi Organizatora w trakcie trwania Imprezy. Uczestnik może również złożyć Organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie uchybień w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.*

W nowoopracowanym wzorcu umowy znalazły się też postanowienia określające zarówno podstawy (przepisy ustawy o usługach turystycznych oraz kodeksu cywilnego), jak i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Jednocześnie JOYTRIP poinformował, że wszystkie umowy zawarte z konsumentami, a dotyczące zorganizowanych imprez turystycznych zostały wykonane.

Po zapoznaniu się z projektem nowego wzorca umowy Prezesa Urzędu uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w **punkcie I** sentencji.

Ponadto, organ antymonopolowy, na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie [...] wyznaczył termin przekazania informacji o wykonaniu zobowiązania w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Mając to na uwadze orzeczono, jak w **punkcie II** sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu

Roman Jarząbek
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku