



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

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ- 61/20/05/KO/

Poznań, dnia 13 grudnia 2005 r.

DECYZJA Nr RPZ 33/2005

Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2003r., nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się, że:**

działania Biura Usług Turystycznych „Simon” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, polegające na niezapewnieniu przez przedsiębiorcę gwarancji ochronnych wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.), tj. stosowaniu postanowień wzorca umowy o świadczenie usług turystycznych pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi oraz umożliwiających podwyższenie ceny usługi turystycznej w okresie krótszym niż 20 dni przed dniem wyjazdu, z jednoczesnym wyłączeniem obowiązku poinformowania klienta o ww. podwyżkach,

**stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ustawy,
oraz stwierdza się, iż:**

Biuro Usług Turystycznych „Simon” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu z dniem 21 listopada 2005 r. **zaniechało stosowania w/w praktyki.**

Uzasadnienie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygnatura akt RPZ-62/13/05/AC) którego celem było zbadanie treści wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki funkcjonujących w Wielkopolsce pod kątem ich zgodności z przepisami kodeksu cywilnego o klauzulach niedozwolonych (art. 385¹ - 385³ k.c.) oraz ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.).

W toku postępowania wyjaśniającego stwierdzono, iż część postanowień stosowanego przez Biura Usług Turystycznych „Simon” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (zwanego dalej Przedsiębiorcą) wzorca umowy może naruszać zbiorowe interesy konsumentów. W związku z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem z dnia 15 listopada 2005 r. na podstawie art. 44 ust. 1 w związku z art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wszczęto postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorca umowy pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi oraz umożliwiających podwyższenie ceny usługi turystycznej w okresie krótszym niż 20 dni przed dniem wyjazdu, z jednoczesnym wyłączeniem obowiązku poinformowania klienta o ww. podwyżkach.

Urząd zakwestionował postanowienie wzorca umowy o treści: *„Wzrost ceny powyżej 10% upoważnia klienta do rezygnacji z uczestnictwa w imprezie i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura podróży.”* jako sprzeczne z art. 14 ust. 5 i art. 17 ustawy o usługach turystycznych.

Odpowiadając na powyższy zarzut w dniu 21 listopada 2005 r. członek zarządu „Simon” sp. z o.o. – p. Andrzej Simon złożył w Urzędzie nowe warunki umowy (wzorzec umowy) stosowane przez przedsiębiorstwo w obrocie z konsumentami, z którego usunięte zostało kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie. Przedstawiciel Biura Podróży tłumaczył jednocześnie, iż wcześniejszy brak odpowiedzi ze strony biura nie wynikał z jego złej woli, ale natłoku obowiązków związanych z pełnią sezonu turystycznego, w chwili obecnej jest zaś gotowy w pełni zastosować się do wskazań Urzędu.

Przedstawiony przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy zawiera postanowienie o treści: *„Biuro Podróży zastrzega sobie prawo do podniesienia ceny imprezy (...). Wzrost wprowadzony przez Biuro Podróży upoważnia klienta do rezygnacji z tego powodu z uczestnictwa w imprezie i uzyskania całości kwoty wpłaconej do Biura Podróży. Biuro Podróży nie może podwyższyć ceny imprezy w terminie krótszym niż 20 dni przed jej rozpoczęciem”*, które jest zgodne z ustawą o usługach turystycznych.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *„przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”*. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga więc spełnienia dwóch przesłanek:

1. bezprawności działania oraz
2. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Ad. 1. Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem, a także z zasadami współżycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej z dnia 5 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 129, poz. 1102), która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.”

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi czyny nieuczciwej konkurencji, stosowanie klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz naruszenie prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej i wyczerpującej informacji.

Do działań Przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie zastosowanie ma ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.). Zgodnie z art. 14 ust. 5 ww. ustawy „*organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, (...), powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:*

- 1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo*
- 2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.”*

Z kolei art. 17 ust. 1 ustawy ustala warunki, w jakich może dojść do podwyższenia ceny imprezy turystycznej. W myśl tego przepisu „*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:*

- 1) wzrostu kosztów transportu;*
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;*
- 3) wzrostu kursów walut.”* Co więcej ust. 2 stanowi, iż „*w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona”*.

Mając na uwadze powyższe przepisy należy stwierdzić, iż postanowienie wzorca umowy o treści: „*Wzrost ceny powyżej 10% upoważnia klienta do rezygnacji z uczestnictwa w imprezie i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura podróży.*” kształtuje prawa konsumenta w sposób sprzeczny z ww. przepisami. Po pierwsze umożliwia Przedsiębiorcy podwyższenie ceny usługi do wysokości 10% wartości tej usługi bez poinformowania o tym fakcie klienta. Po drugie uprawnia Przedsiębiorcę do podwyższenia ceny usługi w okresie krótszym niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy. Sprzeczność postanowienia umowy z ustawą niewątpliwie stanowi o bezprawności działania Przedsiębiorcy.

Postanowienie wzorca umowy o przytoczonej treści narażają klienta na straty finansowe, pomimo tego, że art. 19 ww. ustawy stanowi, iż „*postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia niniejszej ustawy są nieważne*”.

Ad. 2. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowych interesów konsumentów”. Wskazuje jedynie, iż nie można ich utożsamiać z sumą indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już zawarli umowę z Przedsiębiorcą, jak i jego potencjalnych klientów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter indywidualny, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu klientów zarówno obecnych, jak i przyszłych.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na naruszaniu przepisów ustawy o usługach turystycznych poprzez stosowanie postanowień wzorca umowy pozbawiających klienta prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny usługi o kwotę mniejszą niż 10% wartości usługi oraz umożliwiających podwyższenie ceny usługi turystycznej w okresie krótszym niż 20 dni przed dniem wyjazdu, z jednoczesnym wyłączeniem obowiązku poinformowania klienta o ww. podwyżkach.

W związku ze spełnieniem obu przesłanek, należy zachowanie Przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie zebranego materiału Urząd stwierdził, iż najpóźniej z dniem 21 listopada 2005 r. Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez wprowadzenie nowego wzorca umowy. Wzorzec ten został przedstawiony jako załącznik do pisma Przedsiębiorcy z dnia 21.11.2005 r.

Zgodnie z dyspozycją art. 23e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Edward Stawicki