

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. 08.08.2003r.

RKT-61-s-57/03/AW

DECYZJA Nr RKT- 33/2003

- 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 Biura Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” Zbigniewa i Teresy Leśniak spółka jawna z siedzibą w Opolu ul. Reymonta 47, polegające na stosowaniu we wzorcach umów w/w przedsiębiorcy dotyczących świadczenia usług turystycznych, zwanych Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF”, 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. § I. w/w Warunków Uczestnictwa *Zawarcie umowy* ust. 5 o brzmieniu -
„*Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny z powodu wzrostu kosztów transportu, wzrostu cel, podatków lub innych opłat związanych z zorganizowaniem imprezy oraz wzrostu kursu walut.*” narusza art.17 ustawy o usługach turystycznych.
 2. § I. w/w Warunków Uczestnictwa *Zawarcie umowy* ust. 7 o brzmieniu -
„*Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników itp.) bez ponoszenia kosztów. Uczestnikowi / nabywcy nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie.*” narusza art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych.
 3. § II. w/w Warunków Uczestnictwa *Rezygnacja z wycieczki przed terminem wyjazdu i w trakcie wycieczki* ust. 2 o brzmieniu -
„*Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezy następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:*
a) *zmiana istotnych warunków umowy (wzrost cen powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy wycieczki). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po*

otrzymaniu pisemnego zawiadomienia z Biura (brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy).

b) odwołanie imprezy, z przyczyn określonych w § I ust. 7 warunków uczestnictwa.” narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

4. §III. w/w Warunków Uczestnictwa *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 4 a o brzmieniu -

„BUTiR „Alf” nie ponosi odpowiedzialności za:

a) zmiany w programie powstałe na skutek niesprzyjających warunków atmosferycznych oraz nagłych zakłóceń w pracy przewoźnika.” narusza art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.

5. §III. w/w Warunków Uczestnictwa *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 6 o brzmieniu -

„BUTiR „Alf” dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń z przyczyn zależnych od biura. Zorganizowanie natomiast świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi i nie może być powodem roszczeń Uczestnika.” narusza art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

6. §III. w/w Warunków Uczestnictwa *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 9 o brzmieniu -

„Informacje dotyczące ubezpieczenia Uczestnika są zawarte w programie imprez. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej.” narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.

7. w w/w Warunkach Uczestnictwa nie został określony termin zawiadomienia o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o którym mowa w art. 16 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, co narusza art. 14 ust. 2 pkt 7b 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 Biura Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” Zbigniewa i Teresy Leśniak spółka jawna z siedzibą w Opolu ul. Reymonta 47 polegająca na nie informowaniu klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy o świadczenie usług turystycznych bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni **nie narusza** zbiorowych interesów konsumentów.

III. 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 Biuro Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” Zbigniewa i Teresy Leśniak spółka jawna z siedzibą w Opolu ul. Reymonta 47, 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.
- IV. 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 III **rygor natychmiastowej wykonalności**.
- V. 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 Biuro Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” Zbigniew i Teresa Leśniak spółka jawna z siedzibą w Opolu ul. Reymonta 47 do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 34 zł (słownie złotych: trzydzieści cztery).

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 Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” Teresa Leśniak, Zbigniew Leśniak, ul. Reymonta 47 w Opolu (zwanego dalej Biurem ALF), 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 sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania ustalono, że Biuro ALF prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych na podstawie koncesji nr 0024 wydanej przez Urząd Kultury Fizycznej i Sportu w dniu 19.05.1999r. zmienionej decyzją Wojewody Opolskiego z dnia 03.07.2001r. (karty nr 5-6). Biuro ALF świadczy usługi dla

klientów z terenu województw: śląskiego, opolskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego, mazowieckiego, zachodniopomorskiego i łódzkiego (karta nr 4). Biuro ALF sprzedaje również swoją ofertę na niezmiennych warunkach za pośrednictwem agentów (karta nr 4). W/w przedsiębiorca opracował wzór umowy - zgłoszenia, którego integralną częścią są Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych i Rehabilitacyjnych „ALF” (zwane dalej WU, karty nr 10-11). Umowy z klientami zawierane są z zastosowaniem w/w wzoru umowy – zgłoszenia udziału w imprezie i stanowiących jego część WU (karty nr 12-15, 19-23). 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 ustalono, iż Biuro ALF zawiera z klientami umowy nie tylko w siedzibie przedsiębiorcy, ale i na odległość przy zastosowaniu technik komunikowania się na odległość (poczta, fax). Zawierając umowy w ten sposób stosuje ten sam wzór umowy-zgłoszenia (formularz zgłoszeniowy) i te same WU, które przedstawiane są klientowi w lokalu biura podróży.

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 ALF 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. § I. WU *Zawarcie umowy* ust. 5 o brzmieniu -
„*Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny z powodu wzrostu kosztów transportu, wzrostu cel, podatków lub innych opłat związanych z zorganizowaniem imprezy oraz wzrostu kursu walut.*” Stwierdzono możliwość naruszenia art.17 ustawy o usługach turystycznych.
 2. § I. WU *Zawarcie umowy* ust. 7 o brzmieniu -
„*Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników itp.) bez ponoszenia kosztów. Uczestnikowi / nabywcy nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie.*” Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych.
 3. § II. WU *Rezygnacja z wycieczki przed terminem wyjazdu i w trakcie wycieczki* ust. 2 o brzmieniu -
„*Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezy następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:*
 - a) *zmiana istotnych warunków umowy (wzrost cen powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy wycieczki). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po otrzymaniu pisemnego zawiadomienia z Biura (brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy).*
 - b) *odwołanie imprezy, z przyczyn określonych w § I ust. 7 warunków uczestnictwa.*”
Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.
 4. §III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 4 a o brzmieniu -
„*BUTiR „Alf” nie ponosi odpowiedzialności za:*
 - a) *zmiany w programie powstałe na skutek niesprzyjających warunków atmosferycznych oraz nagłych zakłóceń w pracy przewoźnika*”. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 11 b ustawy o usługach turystycznych.
 5. §III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 6 o brzmieniu -
„*BUTiR „Alf” dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń z przyczyn zależnych od biura. Zorganizowanie natomiast świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi i nie może być powodem roszczeń Uczestnika.*”

Stwierdzono możliwość naruszenia art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

6. §III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 9 o brzmieniu -
„*Informacje dotyczące ubezpieczenia Uczestnika są zawarte w programie imprez. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej.*” Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.
 7. Stwierdzono możliwość naruszenia art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, gdyż umowa o świadczenie usług turystycznych nie określa terminu zawiadomienia klienta o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków, o których mowa w art. 16 ust. 2 w/w ustawy.
- II. nie informowanie klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni, co może naruszać art. 9 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204).

Biuro ALF w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w piśmie z dnia 26.06.2003r. (karta nr 17) poinformowało, że wzory umów – zgłoszenia stosowane przez Biuro zostały przygotowane przez kancelarię radców prawnych i w związku z powyższym przedstawione przez Organ Antymonopolowy zastrzeżenia zostały przesłane do w/w kancelarii w celu przygotowania odpowiednich zmian zgodnych z ustawą o usługach turystycznych. Biuro ALF 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 25), 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 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 ALF Organ Antymonopolowy oparł się zatem na ustawie o usługach turystycznych i dokonał następujących ustaleń.

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. Katalog okoliczności uzasadniających zmianę ceny nie może być zatem dowolnie rozszerzany przez organizatora turystyki. Art. 17 ust. 2 ustawy stanowi zaś, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana. Ustawodawca zatem nie tylko w sposób enumeratywny wskazał okoliczności uzasadniające ewentualny wzrost ceny imprezy ustalonej w umowie, ale i ustalił termin, w jakim zmiana ceny jest niedopuszczalna.

§ I. WU *Zawarcie umowy* ust. 5 stanowi:

„Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny z powodu wzrostu kosztów transportu, wzrostu cel, podatków lub innych opłat związanych z zorganizowaniem imprezy oraz wzrostu kursu walut.”

W cytowanym punkcie WU Biuro ALF zastrzegło sobie prawo zmiany ceny w razie zajścia przyczyn niezależnych od Biura 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 ALF w §I ust. 5 WU jedynie wzrost kursu walut może uzasadniać podwyższenie ceny ustalonej w umowie. Użycie 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 ALF uzna to za uzasadnione i konieczne, a więc również w okolicznościach nie wymienionych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Mimo, iż art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych wyraźnie stanowi, że w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższana Biuro ALF nie określiło, żadnego terminu, którego przekroczenie pozbawiałoby go prawa do zmiany ceny. W oparciu o powyższe stwierdzić zatem należy, iż §I ust. 5 WU narusza art. 17 w/w ustawy.

Zgodnie z art. 14 ust. 6 jeżeli klient odstępuje od umowy w razie zmiany przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy z przyczyn od niego niezależnych istotnych warunków umowy z klientem lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba, że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
- 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Art. 14 ust. 7 stanowi zaś, że w przypadkach określonych w ust. 6 klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie,
- 2) siły wyższej.

A zatem w sytuacji gdy klient odstępuje od umowy na skutek zmiany przez organizatora istotnych warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, zgodnie z art. 14 ust. 7 ustawy, klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu w/w przyczyn. Z powyższego wynika, iż organizator odwołując imprezę z przyczyn od niego niezależnych może zwolnić się z odpowiedzialności odszkodowawczej względem klienta tylko wówczas, jeśli impreza nie może dojść do skutku z powodu zgłoszenia się zbyt małej liczby uczestników lub siły wyższej.

§ I. WU *Zawarcie umowy* ust. 7 stanowi:

„Biuro zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników itp.) bez ponoszenia kosztów. Uczestnikowi / nabywcy nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie.”

W cytowanym postanowieniu Biuro ALF zastrzegło sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych bez ponoszenia kosztów wyłączając zarazem swoją odpowiedzialność odszkodowawczą względem klienta. Poprzez użycie w §I ust. 7 WU sformułowania „itp.” Biuro ALF stworzyło sobie możliwość interpretowania, czy dana przyczyna odwołania imprezy jest od niego zależna czy też nie i pozbawiło klienta prawa do odszkodowania w każdym przypadku odwołania imprezy, który uzna za spowodowany przyczynami niezależnymi od siebie. Tym samym Biuro ALF przyznało sobie prawo decydowania w których przypadkach odwołania imprezy klient będzie mógł dochodzić odszkodowania, a w których nie.

Podkreślić zatem należy, iż w świetle art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych klient w razie odwołania przez organizatora imprezy z przyczyn niezależnych od klienta ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Art. 14 ust. 7 w/w ustawy przyznaje mu natomiast prawo do dochodzenia odszkodowania od tego organizatora.

Prawo klienta do odszkodowania w przypadku odwołania imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych może zostać wyłączone tylko wówczas, gdy odwołanie nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie lub siły wyższej. Zapis §1 ust. 7 WU ogranicza zatem prawo klienta do dochodzenia odszkodowania przyznane mu w art. 14 ust. 7 ustawy i tym samym narusza ten przepis.

Zgodnie z 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 ustawy, 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. Istotne warunki umowy wymienione zostały w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, należą do nich m.in. miejsce pobytu lub trasa wycieczki, czas trwania imprezy turystycznej. Do warunków tych zalicza się również program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, rodzaj, charakter i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej. Jednym z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych jest także cena.

Dodać należy, iż cena imprezy turystycznej ustalona w umowie zawieranej przez biuro podróży z klientem poza wyjątkami przewidzianymi w art. 17 ust. 1 ustawy (wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrost kursu walut) nie może być podwyższona. W świetle art. 14 ust. 5 w/w ustawy zmiana każdego z istotnych warunków umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym każda zmiana ceny imprezy, uprawnia klienta do dokonania wyboru pomiędzy przyjęciem proponowanej zmiany a odstąpieniem od umowy.

Jak to już wskazano powyżej 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 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.

§ II. WU *Rezygnacja z wycieczki przed terminem wyjazdu i w trakcie wycieczki* ust. 2 o brzmieniu:

„Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezy następuje z przyczyn leżących po stronie biura. Należą do nich:

a) zmiana istotnych warunków umowy (wzrost cen powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy wycieczki). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni po otrzymaniu pisemnego zawiadomienia z Biura (brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy).

b) odwołanie imprezy, z przyczyn określonych w § I ust. 7 warunków uczestnictwa.”

Z brzmienia przytoczonego postanowienia WU wynika, iż istotnymi warunkami umowy uprawniającymi do odstąpienia przez klienta od umowy za zwrotem pełnej wpłaty są: wzrost cen powyżej 10%, zmiana terminu lub trasy wycieczki. Należy zatem zauważyć, iż art. 14 ust. 2 ustawy określa elementy konieczne, jakie powinna zawierać umowa o świadczenie usług turystycznych. Cena, termin i trasa wycieczki to tylko niektóre z istotnych postanowień umowy, których zmiana uprawnia klienta do uzyskania zwrotu wszystkich wniesionych przez siebie świadczeń. Mając na uwadze powyższe zapis § II ust. 2 WU istotnie ogranicza prawo klienta do odstąpienia od umowy za zwrotem pełnej wpłaty, zapisane w art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

§ II ust. 2 WU przyznaje klientowi prawo rezygnacji z imprezy w przypadku podwyższenia jej ceny, jednakże pod warunkiem, iż cena imprezy wzrośnie o więcej niż 10%. Jeżeli cena wzrośnie o mniej niż 10% klient Biura ALF nie może odstąpić od umowy bez poniesienia

kosztów rezygnacji. Jak to podnoszono powyżej, zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych klient ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy. Jednym z takich warunków jest cena imprezy. Należy podkreślić, że przedmiotowa ustawa nie określa żadnego procentowego progu wzrostu ceny, którego przekroczenie miałoby warunkować skorzystanie przez klienta z w/w prawa. A zatem klient w każdym przypadku zmiany ceny może przyjąć proponowaną podwyżkę albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Brak więc jakichkolwiek podstaw do tego, by prawo klienta do odstąpienia od umowy w razie wzrostu ceny imprezy uzależniać od wysokości podwyżki.

We wskazanym powyżej postanowieniu WU Biuro ALF przyjęło domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na pisemne zawiadomienie wystosowane przez Biuro o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. 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.

W świetle powyższego należy stwierdzić, iż § II ust. 2 WU narusza art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z 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. Przepis ustawy dokładnie wskazuje, w jakich okolicznościach organizator imprezy jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy. Katalog przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania przez organizatora umowy o świadczenie usług turystycznych zawarty w art. 11a ust. 1 w/w ustawy nie może być dowolnie rozszerzany.

§III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 4 a stanowi:

„*BUTiR „Alf” nie ponosi odpowiedzialności za:*

a) zmiany w programie powstałe na skutek niesprzyjających warunków atmosferycznych oraz nagłych zakłóceń w pracy przewoźnika.”

W świetle powyższego zapisu WU Biuro ALF nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w programie imprezy spowodowane niesprzyjającymi warunkami i nagłymi zakłóceniami w pracy przewoźnika co oznacza, że jakiegokolwiek nagłe zakłócenie w pracy przewoźnika zwolni Biuro ALF z odpowiedzialności. Biuro nie wyjaśnia bowiem czym lub przez kogo zakłócenia te mogą być spowodowane. Zgodnie z art. 11a ust. 1 pkt 2 ustawy Biuro ALF może zwolnić się z odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie (przewoźnika), jednakże pod warunkiem, że tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. 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. Brak sprecyzowania, o jakie zakłócenia (czym spowodowane) w pracy przewoźnika chodzi zwalnia Biuro ALF z odpowiedzialności za każde zakłócenia pracy przewoźnika, co wykracza poza granice zwolnienia z odpowiedzialności ustalone w art. 11 a ust. 1 ustawy i jest równoznaczne 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.

§III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 6 stanowi:

„BUTiR „Alf” dokonuje zwrotu wartości niezrealizowanych świadczeń z przyczyn zależnych od biura. Zorganizowanie natomiast świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi i nie może być powodem roszczeń Uczestnika.”

W przytoczonym postanowieniu WU Biuro ALF zobowiązało się do zwrotu wartości świadczeń, których klient nie mógł skorzystać z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Biuro. Jeżeli jednak Biuro ALF zorganizuje świadczenia zastępcze o tej samej wartości co świadczenia, do których zobowiązało się w umowie, to klient nie może dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń.

W tym miejscu zauważyć należy, iż art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych mówi o jakości świadczenia, a nie o wartości świadczenia. Użycie w §III ust. 6 WU sformułowania „wartość świadczenia” wskazuje, iż kryterium, w oparciu o które dokonywane będzie porównanie świadczenia zastępczego ze świadczeniem określonym w umowie będzie cena (koszt) tych świadczeń. Tymczasem podobna lub taka sama cena świadczeń nie zawsze musi oznaczać dla klienta to, iż świadczenie zastępcze odpowiada swoją jakością świadczeniu, do którego Biuro ALF zobowiązało się w umowie. Dla porównania jakości świadczeń jest również istotna subiektywna ocena klienta i kryteria, którymi kierował się wybierając daną imprezę z oferty Biura ALF. Przykładem może być zmiana zakwaterowania z hotelu przy plaży (co wynikało z umowy) na hotel w centrum. Hotel w centrum, mimo podobnych stawek opłat, może być oceniany przez klienta, dla którego zakwaterowanie przy plaży było istotnym kryterium wyboru oferty, za zdecydowanie mniej atrakcyjny. W takim przypadku zgodnie z ust. 6 §III WU nie mógłby jednak żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż ust. 6 §III WU ogranicza prawo klienta do żądania obniżenia ceny imprezy jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w umowie, tym samym narusza art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

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.

§III. WU *Realizacja umowy – reklamacje usług* ust. 9 o brzmieniu:

„Informacje dotyczące ubezpieczenia Uczestnika są zawarte w programie imprez. Dochodzenie roszczeń wynikających z ubezpieczenia odbywa się tylko w granicach polisy ubezpieczeniowej.”

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. W/w zapis WU nie zawiera wymaganych informacji, a odsyła jedynie do programu imprezy. Analiza katalogu obejmującego oferty imprez organizowanych przez Biuro ALF (karty nr 28-39) wykazała, iż znajdują się w nim jedynie informacje o rodzaju i zakresie ubezpieczenia. Tylko w niektórych przypadkach podana jest również nazwa ubezpieczyciela, jednakże bez oznaczenia jego adresu.

Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż § III. WU ust. 9 narusza art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych.

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 przed 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.

WU stosowane przez Biuro ALF nie przewidują prawa klienta do przeniesienia uprawnień i obowiązków wynikających z zawartej przez niego umowy na inną osobę spełniającą warunki i nie zawierają zapisu o terminie, w którym klient może skorzystać z w/w uprawnienia.

Ponieważ w WU termin ten nie został ustalony, to w razie gdy klient powołując się bezpośrednio na art. 16 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych będzie chciał przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia i ciążące na nim obowiązki, to wyłącznie od uznania Biura ALF 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 ALF nie znalazł się zapis określający ten termin. Art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych został więc naruszony.

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 ALF naruszyło art. 17, art. 14 ust. 7, art. 14 ust. 5, art. 11 b, art. 16 a ust. 1, art. 14 ust. 2 pkt 7 i art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wywiązywało się z obowiązków nałożonych na nie ustawą o usługach turystycznych i stosowało wzorzec umowy 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 ALF 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 ALF 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 ALF 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 ALF. 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 ALF stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nie informowaniu klientów, z którymi umowy zawierane są na odległość przy wykorzystaniu technik komunikowania się na odległość, o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni, stwierdzając, iż może to naruszać art. 9 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204).

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.

W toku postępowania ustalono, iż Biuro ALF zawiera z klientami umowy nie tylko w siedzibie przedsiębiorcy, ale i na odległość przy zastosowaniu technik komunikowania się na odległość (poczta, fax). Zawierając umowy w ten sposób stosuje ten sam wzór umowy-zgłoszenia (formularz zgłoszeniowy) i te same WU, które przedstawiane są klientowi w lokalu biura podróży.

Art. 11 ustawy o usługach turystycznych stanowi, iż w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Do przepisów tych należy ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000r. Nr 22, poz. 271; ze zm. Dz.U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204). Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej ustawy umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza

zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalogu, telefonu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej, telefaksu, są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, iż umowy zawierane przez Biuro ALF za pośrednictwem poczty i faxu są umowami na odległość.

Art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) stanowi, iż konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni liczonym od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia (art. 10 w/w ustawy).

Art. 9 w/w ustawy nakłada na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania konsumenta, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni (pkt 6). W tym miejscu powołać należy na art. 16 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), który mówi, iż przepisów art. 9, art. 10 i art. 12 ust. 1 tej ustawy nie stosuje się do świadczenia w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii. Przyjąć należy, iż świadczenie w/w usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii mieści się w pojęciu usług turystycznych, a zatem umowy o świadczenie usług turystycznych zostały wyłączone spod reżimu ochronnego art. 10 w/w ustawy.

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.

Jakkolwiek Biuro ALF zawierając umowy na odległość nie informuje swoich klientów o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia umowy, to zachowania tego w świetle art. 16 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) nie można uznać za bezprawne.

Ponieważ w związku z omawianym zarzutem nie została spełniona przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

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.

W związku z powyższym, by usunąć trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Biuro ALF 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 III 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 ALF 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. 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 umów tych jeszcze nie wykonano, i na ograniczenie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Mając powyższe na uwadze Biuro ALF niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinno zastosować środki usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określone w punkcie III sentencji niniejszej decyzji, tj. wprowadzić zmiany do WU i dostosować je do przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Stąd należało orzec jak w punkcie IV 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 ALF 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 34 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Biuro ALF kosztami postępowania w wysokości 34 zł (słownie złotych: trzydzieści cztery).

Stąd należało orzec jak w punkcie V sentencji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie zawarte w punkcie V 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