

# **DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH**

Katowice, dn. 14. 07. 2006r.

RKT-61-22/06/AD

## **DECYZJA Nr RKT- 47 /2006**

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. 2005r. Nr 244, poz. 2080) 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 wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Renacie B. prowadzącej działalność gospodarczą jako Firma Rego - Tour w Katowicach,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat czynności, jakie powinny zostać podjęte przez klientów w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy przez organizatora w trakcie trwania imprezy turystycznej, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 16 b ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z 24. 08. 2005r.**

II. Na podstawie art. 23 e ust. 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki** polegające na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- 1). Niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat numeru, pod jakim przedsiębiorca został wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.);
- 2). Niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat godziny i miejsca planowanego powrotu, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.);
- 3). Niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela,

wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.);

- 4). Niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora imprezy turystycznej o przeniesieniu przez klienta uprawnień i obowiązków na inną osobę spełniającą warunki uczestnictwa w tej imprezie, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.);
- 5). Niezawieranie w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat podstawy prawnej tych umów, wbrew obowiązкови wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.)

**i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 17. 02. 2006r.**

III. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązuje się Renatę B., prowadzącą działalność gospodarczą jako Firma Rego – Tour w Katowicach do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 89 zł (słownie: osiemdziesiąt dziewięć złotych).

#### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także organem antymonopolowym lub Prezesem Urzędu) przeprowadzone zostało postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RKT-402-45/05/AD), w toku którego ustalono, że istnieje podejrzenie stosowania przez Renatę B. (zwaną dalej także przedsiębiorcą), prowadzącą działalność gospodarczą jako Firma Rego - Tour w Katowicach, praktyk naruszających chronione prawem interesy konsumentów, poprzez podejmowanie bezprawnych działań polegających na niezawieraniu w umowach o świadczenie usług z konsumentami w/w informacji wymienionych w ustawie o usługach turystycznych, które wskazano w sentencji tej decyzji. W związku z powyższym organ antymonopolowy powziął podejrzenie, że mogło dojść do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową). Z uwagi na to, dnia 08. 08. 2005r., postanowieniem nr 1 (karta nr 1), wszczęto niniejsze postępowanie.

W poczet dowodów zaliczono dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego tj. dokumenty rejestrowe przedsiębiorcy (karty nr 7 - 9), wzór umowy – zgłoszenia (karta nr 10), kopie umów faktycznie zawartych z konsumentami (karty nr 11 – 13). W toku niniejszego postępowania przedsiębiorca przekazał nowy wzór umowy – zgłoszenia wraz z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Firmę Rego – Tour (karty nr 15 - 16). W piśmie z dnia 04. 10. 2005r. (karta nr 19) Renata B. oświadczyła, że prowadziła jedynie sprzedaż akwizycyjną dla innych biur podróży i nie wysyłała żadnych grup, ani osób indywidualnych ze swojego biura. W załączeniu przedsiębiorca przekazał decyzję w sprawie nadania numeru identyfikacji podatkowej (karta nr 20). Dnia 22. 11. 2005r. w siedzibie Firmy Rego –Tour przeprowadzono kontrolę, w czasie której przedsiębiorca oświadczył, że w 2005r. nie prowadził działalności polegającej na organizowaniu imprez turystycznych we własnym imieniu, a jedynie pośredniczył przy zawieraniu umów na rzecz innych przedsiębiorców (karta nr 29). Renata B. wskazała, że ostatnie umowy zawarła w kwietniu 2005r., lecz te nie były zawarte w jej imieniu. Przedsiębiorca poinformował, że zamierza złożyć wniosek o wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej zapisu, że prowadzi działalność organizatora turystyki, gdyż od 01.

01. 2006r. zamierza formalnie zrezygnować z tej działalności. Przedsiębiorca oświadczył również, że dokumenty potwierdzające dokonanie tej czynności zostaną niezwłocznie przekazane do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W piśmie z dnia 25. 01. 2006r. Renata B. oświadczyła, że Firma Rego – Tour zawiesiła działalność z dniem 31. 12. 2005r. (karta nr 35). W związku z tym, że przedsiębiorca nie przedstawił żadnych dowodów na to, iż działalność została zakończona lub zawieszona, zwrócono się do Urzędu Miasta Katowice - Wydziału Działalności Gospodarczej o przekazanie stosownych informacji i dokumentów. W odpowiedzi na to, pismem z dnia 07. 03. 2006r. (karta nr 43) Urząd Miasta Katowice poinformował, że w ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 29554 figuruje Renata B. Firma Rego – Tour i że przedsiębiorca nie zgłaszał żadnych zmian. W celu weryfikacji posiadanych danych organ antymonopolowy zwrócił się także do Urzędu Marszałkowskiego, który pismem z dnia 10. 04. 2006r. (znak PR/0724/51/13/06, karta nr 52) poinformował, że dnia 17 lutego 2006r. na wniosek Renaty B. z dnia 15. 02. 2006r. wykreślono Firmę Rego – Tour z Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego.

### **Organ antymonopolowy ustalił, co następuje.**

Renata B. Firma Rego – Tour prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Katowice pod numerem (...) (karta nr 7). W toku niniejszego postępowania uzyskano z Urzędu Miasta Katowice informację, z której wynika, że przedsiębiorca ten nie zgłaszał zmian dotyczących danych zawartych w w/w ewidencji.

Działalność z zakresu organizowania imprez turystycznych była prowadzona przez Renatę B. na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego, a następnie przez Marszałka Województwa Śląskiego. Z dniem 17. 02. 2006r. Renata B. Firma Rego – Tour została wykreślona z przedmiotowego rejestru (karta nr 52). Przedsiębiorca prowadził działalność organizatora turystyki, jak i pośrednika.

Przy zawieraniu umów z konsumentami Renata B. posługiwała się wzorem Umowy – zgłoszenia oraz Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Firmę Rego – Tour (karta nr 10, zwanymi dalej także warunkami umów), co potwierdzają umowy zawarte z konsumentami w dniach 02. 02. 2005r. (karty nr 11 - 12) i 11. 02. 2005r. (karta nr 13). Z postanowień w/w umów wynika, że organizatorem, a więc podmiotem, z którym były zawarte przedmiotowe umowy była Renata B. Firma Rego – Tour.

Analiza umów o świadczenie usług turystycznych z konsumentami wykazała, że nie zamieszczono w nich informacji o numerze, pod jakim przedsiębiorca został wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, a jedynie wskazano numer zezwolenia „wydanego przez Śląski Urząd Wojewódzki”. Umowy te nie zawierały również informacji o godzinie i miejscu planowanego powrotu, terminie zawiadomienia organizatora imprezy turystycznej o przeniesieniu przez klienta uprawnień i obowiązków na inną osobę spełniającą warunki uczestnictwa w tej imprezie, o podstawie prawnej tych umów, o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów oraz nazwie i adresie ubezpieczyciela, a także informacji o czynnościach, jakie powinny zostać podjęte przez klientów w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy przez organizatora w trakcie trwania imprezy turystycznej (karty nr 11 – 13).

W załączeniu do pisma z dnia 24. 08. 2005r. (karta nr 14) przedsiębiorca przesłał nowy wzór Umowy – zgłoszenia zawierający na odwrocie zmienione warunki uczestnictwa (karty nr 15

– 16), który mógł być stosowany przy zawieraniu umów z konsumentami. Analiza jego postanowień wykazała, że w zakresie, jakiego dotyczy niniejsze postępowanie, zmianie uległa tylko jedna z klauzul. W pkt. 19 warunków uczestnictwa w miejscu zapisu mówiącego o tym, że reklamacje powinny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy (karty nr 10 – 13 verte) wprowadzono postanowienie o następującej treści: *„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy Klient zgłasza w trakcie trwania imprezy w formie pisemnej do pilota, rezydenta lub wskazanego w voucherze kontrahenta. W przypadku nie usunięcia przyczyn reklamacji zostanie ona przekazana przez pilota, rezydenta, kontrahenta do biura i rozpatrzona w terminie 14 dni od jej otrzymania (...)”* (karty nr 15 – 16 verte).

### **Organ antymonopolowy zważył, co następuje.**

Stroną postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów może być przedsiębiorca, co do którego zachodzi podejrzenie, że praktyki takie stosuje. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte przeciwko Renacie B. działającej jako Firma Rego - Tour. W toku sprawy ustalono, że przedsiębiorca został wykreślony z rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego. Renata B. nie utraciła jednak statusu przedsiębiorcy, gdyż jak wynika z informacji przekazanych przez Urząd Miasta Katowice, Renata B. figuruje w ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 29554 jako Firma Rego - Tour (karty nr 43 i 44). Z tego względu niniejsze postępowanie, pomimo wykreślenia Renaty B. Firmy Rego - Tour z w/w rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Śląskiego, mogło być nadal prowadzone.

Do umów o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy ustawy o usługach turystycznych. Ustawa ta w art. 14 ust. 2 zawiera katalog informacji dotyczących przedsiębiorcy, imprezy turystycznej, jak również wykonywania uprawnień wynikających z zawieranej umowy, które powinny zostać zawarte w umowie o świadczenie usług turystycznych. Ustawa ta przewiduje:

- w art. 14 ust. 2 pkt 1, że umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać numer, pod jakim przedsiębiorcę wpisano do rejestru organizatorów turystyki,
- w art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a, że umowa powinna zawierać informacje na temat godziny i miejsca planowanego powrotu,
- w art. 14 ust. 2 pkt 7, że w umowie powinno się wskazać nazwę i adres towarzystwa ubezpieczeniowego oraz rodzaj i zakres ubezpieczenia, jakim został objęty uczestnik imprezy,
- w art. 14 ust. 2 pkt 7b, że umowa powinna określać termin zawiadomienia organizatora imprezy turystycznej o przeniesieniu przez klienta uprawnień i obowiązków na inną osobę spełniającą warunki uczestnictwa w danej imprezie,
- w art. 14 ust. 2 pkt 10, że umowa powinna zawierać informacje na temat podstawy prawnej umowy.

Ponadto w art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych nałożono obowiązek określenia w umowie o świadczenie usług turystycznych czynności, jakie powinny zostać podjęte przez klientów w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy przez organizatora w trakcie trwania imprezy turystycznej.

Art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że *„1. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów*

*konsumentów. 2. 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 którym mowa w art. 479<sup>45</sup> 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”.*

By doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

- określone działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności oraz
- działanie to musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą lub, gdy niedopełnia ciążącego na nim obowiązku. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, większej ich grupy. Ustawa antymonopolowa w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

W przypadku, gdy przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, stosownie do art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 23 a tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

## I.

Niniejsze postępowanie zostało wszczęte pod zarzutem niedopełnienia przez Renatę B. obowiązku wskazanego w art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, polegającego na zawieraniu w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat czynności, jakie powinny zostać podjęte przez klientów w przypadku stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy przez organizatora w trakcie trwania imprezy turystycznej. Analiza zgromadzonych umów faktycznie zawartych z konsumentami (karty nr 11 – 13), na odwrócie których znajdują się ogólne warunki umowne, wykazała, że w dokumentach tych nie wskazano informacji odnoszących się do obowiązków konsumentów, którzy stwierdzili nieprawidłowości w wykonywaniu usługi, a które mają być wykonane w czasie imprezy. W świetle przedstawionych okoliczności należy stwierdzić, że wyżej opisane zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne. Jednocześnie godziło ono w interesy konsumentów w ten sposób, że nie wiedzieli oni, jakich formalności muszą dopełnić, aby spełnić zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, a więc obowiązkowi polegającemu na niezwłocznym zawiadomieniu wykonawcy usługi oraz organizatora imprezy o stwierdzeniu wadliwego wykonywania usługi. Wobec braku stosownej informacji klienci mogli zostać pozbawieni możliwości skutecznego domagania się zmiany postępowania wykonawcy danej usługi. Z uwagi na charakter prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności należało stwierdzić, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Kontrahentami Renaty B. było bowiem wiele osób, potencjalnie każdy z konsumentów mógł skorzystać ze świadczonych przez nią usług turystycznych. Zaniechanie, które doprowadziło do naruszenia art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, spowodowało jednocześnie naruszenie art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w którym sformułowano nakaz udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W związku z powyższym należało orzec, że doszło do naruszenia art. 23 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na wezwanie organu antymonopolowego do przekazania aktualnie stosowanych przez Renatę B. wzorców umownych, skierowanego w toku niniejszego postępowania, przedstawiła ona wzór umowy zawierający zmienione warunki uczestnictwa. Do warunków tych wprowadzono regulację, z której wynikało, że reklamacje dotyczące realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych powinny być zgłaszane w trakcie trwania imprezy w formie pisemnej do pilota, rezydenta lub wskazanego w voucherze kontrahenta biura (karty nr 15 – 16). Zgodnie z art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie trwania imprezy klient stwierdzi, że umowa jest wykonywana wadliwie, to powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora w trybie określonym w umowie. W tym miejscu należy zauważyć, że w ustawie o usługach turystycznych posłużono się dwoma pojęciami, tj. pojęciem „zawiadomienia o stwierdzeniu wadliwego wykonywania usługi” oraz pojęciem „reklamacji”. Zakres praw i obowiązków istniejących w związku ze zgłaszaniem nieprawidłowości w trakcie trwania imprezy turystycznej oraz w związku ze zgłaszaniem reklamacji należy rozpatrywać oddzielnie. W związku jednak z tym, że uwzględnić należy istotę określonej regulacji i ewentualne konsekwencje, jakie może ona wywoływać, a nie literalne brzmienie klauzuli, należało stwierdzić, że pomimo, iż przedsiębiorca zastosował słowo „reklamacja”, nowa regulacja normowała tryb zgłaszania nieprawidłowości, czego dotyczy art. 16 b ustawy o usługach turystycznych. W świetle w/w okoliczności należało stwierdzić, że z dniem 24. 08. 2005r. Renata B. zaniechała stosowania praktyki opisanej w pkt. I niniejszej decyzji.

## II.

1). Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte pod zarzutem naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z niedopełnieniem przez Renatę B. obowiązku określonego w art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych, polegającego na zawieraniu w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat numeru, pod jakim przedsiębiorca został wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Analiza umów faktycznie zawartych z konsumentami wykazała, że w rozważanym przypadku przedsiębiorca nie dopełnił w/w obowiązku. W nagłówku każdej z umów zamieszczono informację, że przedsiębiorca posiada zezwolenie nr 138 wydane przez Śląski Urząd Wojewódzki (karty nr 11 – 13). W tym miejscu należy zauważyć, że ani w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami, ani w ogólnych warunkach umów nie wskazywano numeru, pod jakim Renata B. była wpisana do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

Zgodnie z art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Niedozwoloną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być m. in. niedopełnienie obowiązku polegającego na udzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W niniejszym przypadku działanie przedsiębiorcy można niewątpliwie zaklasyfikować jako bezprawne, co wynika z faktu, że nie wykonał on nakazu wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych.

W związku z tym, że brakowało informacji, którą zgodnie z w/w przepisem ustawy o usługach turystycznych przedsiębiorca powinien zawrzeć w umowie o świadczenie usług turystycznych, a zamiast niej wskazywano na numer zezwolenia, należało stwierdzić, że przedsiębiorca stosował praktykę polegającą na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Wskazanie numeru, pod jakim organizator figuruje w określonym rejestrze służy poinformowaniu konsumentów, gdzie mogą uzyskać informacje na temat interesującego ich podmiotu. Powyższe umożliwia także ustalenie pełnych danych określających przedsiębiorcę, ustalenie, czy jest on uprawniony do prowadzenia działalności

organizatora turystyki oraz, czy posiada wymaganą prawem gwarancję bankową lub umowę ubezpieczenia w zakresie pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewnia tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych. Niemożność weryfikacji w/w danych niekorzystnie wpływa na sytuację konsumentów. W tym miejscu należy podkreślić, że obecnie nie jest wymagane uzyskanie zezwolenia na prowadzenie działalności organizatora turystyki. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych działalność z zakresu organizowania imprez turystycznych jest działalnością regulowaną, tj. nie jest wymagane posiadanie koncesji ani zezwolenia na jej prowadzenie, lecz konieczne jest uzyskanie wpisu we właściwym rejestrze. Zgromadzony materiał dowodowy jednoznacznie wskazuje na to, że przedsiębiorca nie zawierał w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat numeru, pod jakim został wpisany do w/w rejestru. Przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług turystycznych. Grupa konsumentów, którzy zawierali umowy z tym przedsiębiorcą, to nieoznaczona, szeroka grupa osób, potencjalnie każdy mógł stać się kontrahentem Renety B.. W związku z tym organ antymonopolowy stwierdził, że praktyka stosowana przez Renatę B. miała wpływ na nieograniczoną liczbę konsumentów, a tym samym godziła w ich zbiorowe interesy. W świetle wyżej przedstawionych okoliczności należało uznać, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2). Kolejnym z zarzutów postawionych w ramach niniejszego postępowania był zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niedopełnieniu obowiązku zamieszczenia w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat godziny i miejsca planowanego powrotu, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy o usługach turystycznych. W związku z tym, że Renata B. nie spełniła ciążącego na niej ustawowego obowiązku, jej zachowanie zostało uznane za bezprawne. Jednocześnie zaniechanie to stanowiło praktykę opisaną w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z którego wynika, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest praktyka polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Niezamieszczanie w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat godziny i miejsca planowanego powrotu mogło prowadzić do sytuacji, w której konsumenci nie mieli pewności, co do tego na którą dokładnie godzinę jest planowany powrót i gdzie impreza ma się zakończyć. Powyższe mogło np. utrudniać kwestie dowodowe w przypadku, gdyby umowa została w/w zakresie wykonana niezgodnie z ustnie przekazanymi informacjami i wbrew oczekiwaniom uczestników. W związku z tym należało stwierdzić, że brak danych wskazanych w niniejszym punkcie decyzji godził w interesy konsumentów. Ze względu na charakter działalności prowadzonej przez Renatę B. wyżej opisane działanie miało wpływ na sytuację szerokiego i ulegającego ciągłym zmianom kręgu konsumentów, a więc oddziaływało na zbiorowe interesy konsumentów. W świetle wyżej przedstawionych okoliczności należało stwierdzić, że Renata B. dopuściła się naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3). Następnym z zarzutów, jaki został rozpatrzony w ramach niniejszego postępowania dotyczył niezawierania przez Renatę B. w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela. Działanie takie było niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o

usługach turystycznych, a więc bezprawne. Jednocześnie w wyniku w/w zaniechania przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku wynikającego z art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, na mocy którego zobowiązano przedsiębiorców do przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Celem regulacji zawartej w art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych jest zapewnienie konsumentom pełnej informacji na temat przedsiębiorcy, do którego będą oni kierowali ewentualne roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia. Aby konsumenci mogli w pełni skorzystać z przysługujących im praw, muszą posiadać należytą wiedzę na temat nazwy podmiotu, który jest zobowiązany do spełnienia na ich rzecz określonych świadczeń oraz adresu jego siedziby. Do dochodzenia praw konieczna jest też wiedza o tym, jaki jest zakres umowy zawartej na ich rzecz. W rozważanej sytuacji przedsiębiorca nie zamieszczał w/w danych w umowach z konsumentami i jego działanie godziło w interesy konsumentów. W niniejszym przypadku doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Kontrahenci przedsiębiorcy tworzą liczną grupę konsumentów, której skład ulega nieustannym zmianom, a potencjalnie każdy mógł stać się odbiorcą usług turystycznych świadczonych przez Renatę B. W związku z tym stwierdzono, że naruszono interesy szerokiej grupy uczestników rynku, zbiorowe interesy konsumentów. W tym stanie rzeczy orzeczono, że praktyka stosowana przez przedsiębiorcę była sprzeczna z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4). Kolejny z zarzutów postawionych Renacie B. Firmie „Rego – Tour” w przedmiotowym postępowaniu dotyczył stosowania przez nią praktyki polegającej na niezamieszczaniu w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami informacji na temat terminu zawiadomienia organizatora imprezy turystycznej o przeniesieniu przez klienta uprawnień i obowiązków na inną osobę spełniającą warunki uczestnictwa w tej imprezie, wbrew obowiązkowi wynikającemu z art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych. W związku z tym, że w umowach zawieranych przez przedsiębiorcę z konsumentami brak było w/w informacji, jego zachowanie należało ocenić jako niezgodne z przywołanym art. 14 ust. 2 pkt 7 b ustawy o usługach turystycznych, a zatem bezprawne. Konsekwencją tego było również naruszenie art. 23 a ust. 2 ustawy antymonopolowej, z którego wynika obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Kwestionowane zachowanie przedsiębiorcy godziło w interesy konsumentów w ten sposób, że nie wiedzieli oni do kiedy mogą realizować przysługujące im z mocy prawa uprawnienie. W wyniku tego mogło dochodzić do sytuacji, w których konsumenci zostali pozbawieni przedmiotowego uprawnienia, kiedy dokonywali stosownego zgłoszenia po terminie, jaki przedsiębiorca przyjął jako ostateczny, a w którym można było dokonać zmian. Uwzględniając powyższe okoliczności organ antymonopolowy stwierdził, że praktyka wskazana w niniejszym punkcie decyzji godziła w interesy konsumentów. Jak wykazano we wcześniejszej części uzasadnienia działanie przedsiębiorcy godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Zachowanie Renaty B. należało więc zakwalifikować, jako sprzeczne z art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

5). Niniejsze postępowanie wszczęto także pod zarzutem naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej w związku ze stosowaniem praktyki niezgodnej z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych, który nakłada na przedsiębiorców obowiązek zawierania w umowach o świadczenie usług turystycznych informacji na temat podstawy prawnej tych umów. Analiza zgromadzonego materiału dowodowego wykazała, że Renata B. nie zamieszczała w zawieranych przez siebie z konsumentami umowach danych na temat podstaw prawnych tych umów. Z uwagi na powyższe działanie przedsiębiorcy zostało uznane



za bezprawne. W związku z niedopełnieniem w/w obowiązku informacyjnego przedsiębiorca dopuścił się również naruszenia art. 23 a ust. 2 ustawy antymonopolowej, z której wypływa obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Brak informacji na temat podstawy prawnej, w której znajduje umocowanie umowa, może powodować, że w przypadku zaistnienia sporu na tle tej umowy, konsument nie będzie wiedział, gdzie został unormowany zakres praw i obowiązków stron. W związku z tym, że umowy były zawierane z wieloma osobami, a potencjalnie każdy z konsumentów mógł stać się uczestnikiem imprezy turystycznej na podstawie umowy zawartej z Renatą B., należało stwierdzić, że doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uwzględniając w/w okoliczności należało uznać, że w niniejszym przypadku doszło do naruszenia art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu należy poruszyć kwestię zaniechania stosowania praktyk wymienionych w pkt. II 1-5 niniejszej decyzji. W związku z tym, że okoliczności zaniechania ich stosowania są identyczne we wszystkich w/w przypadkach, to poniższy fragment uzasadnienia należy odnieść do wyżej wskazanych punktów tej decyzji.

W toku postępowania przedsiębiorca oświadczył, że w 2005r. nie zawierał we własnym imieniu umów o świadczenie usług turystycznych (karta nr 29). Organ antymonopolowy ustalił jednak, że w lutym 2005r. przedsiębiorca zawarł we własnym imieniu umowy z konsumentami, co potwierdzają zgromadzone w aktach sprawy dokumenty (karty nr 11 – 13). To wskazuje na fakt, że umowy tego rodzaju w rzeczywistości były zawierane. Ostatnia z umów, o jakich mowa powyżej, jest datowana na 11. 02. 2005r. (karta nr 13). W załączeniu do pisma z dnia 24. 08. 2005r. Renata B. przekazała zmieniony wzór umowy zawierający warunki uczestnictwa w organizowanych przez nią imprezach. Wzór ten nie różnił się w zakresie objętym pkt. II 1-5 tej decyzji od wzoru stosowanego wcześniej. W związku z tym należało uznać, że nawet po zmianie wzorca przedsiębiorca nadal stosował zarzucane mu w pkt. II 1-5 decyzji praktyki. Z dniem 17. 02. 2006r. doszło do wykreślenia Renaty B. Firmy Rego – Tour z rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Należy stwierdzić, że z tą datą Renata B. Firma Rego – Tour zaprzestała prowadzenia działalności organizatora turystyki, a co za tym idzie zaprzestała także stosowania niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które opisano w pkt. II 1 – 5 tej decyzji.

Zgodnie z art. 23 e ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania tej praktyki. W niniejszej sprawie w przypadku praktyk wymienionych w pkt. II 1-5 decyzji organ antymonopolowy stwierdził, że przedsiębiorca stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz, że zaprzestał tego. W takim przypadku zastosowanie znalazł przepis art. 23 e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, na mocy którego wydano decyzję stwierdzającą, że przedsiębiorca stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów oraz, że zaniechał ich stosowania.

### III.

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 tego postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Renatę B. Firmę Rego – Tour praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w punkcie I i II 1 - 5 sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki związane z korespondencją prowadzoną z przedsiębiorcą. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć Renatę B. kosztami postępowania w wysokości 89 zł (słownie: osiemdziesiąt dziewięć złotych).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z 479<sup>28</sup> § 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.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Alicja Kral