



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 19 grudnia 2011 r.

RKT-61-17/11/MZ

**DECYZJA Nr RKT – 49 /2011**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko C. R., prowadzącej działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 01 lipca 2011 r.;**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności (...) za rzeczy pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 01 lipca 2011 r.;**

- III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Wszelkie reklamacje powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej, w pierwszej kolejności u pilota Imprezy, w trakcie jej trwania – pod rygorem nie uznania reklamacji, a następnie do Biura w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 01 lipca 2011 r.;**
- IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 01 lipca 2011 r.;**
- V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Jeżeli z winy Biura lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikających z treści zawartej Umowy, Biuro przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę”*, które jest niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 ze zm.) i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 01 lipca 2011 r.;**
- VI. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **kary pieniężne** w wysokości:
1. **2634 zł** (słownie: dwóch tysięcy sześciuset trzydziestu czterech złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach I-IV** sentencji niniejszej decyzji;

2. **1097 zł** (słownie: jednego tysiąca dziewięćdziesięciu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punkcie V** sentencji niniejszej decyzji.

VII. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **38 zł** (słownie: trzydziestu ośmiu złotych), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-405-04/11/MZ postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez wybranych przedsiębiorców będących organizatorami turystyki, mających siedzibę na terenie województw opolskiego i śląskiego, w tym C. R., prowadzącej działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku (zwaney dalej także „Przedsiębiorcą” lub „Organizatorem”).

W toku przedmiotowego postępowania zbadano wzorce stosowane przez Organizatora. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w punktach I-V sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 28.06.2011 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 3-4). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 6) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 8-20).

Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

1. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” zamieszczono postanowienie o treści: *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”*;
2. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” zamieszczono postanowienie o treści: *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności (...) za rzeczy pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu”*;
3. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” zamieszczono postanowienie o treści: *„Wszelkie reklamacje powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej, w pierwszej kolejności u pilota*

*Imprezy, w trakcie jej trwania – pod rygorem nie uznania reklamacji, a następnie do Biura w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”;*

4. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” zamieszczono postanowienie o treści: *„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”*,

- które są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

a także na tym, że w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” zamieszczono postanowienie o treści: *„Jeżeli z winy Biura lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikających z treści zawartej Umowy, Biuro przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę”*, co może być niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Organizator ustosunkował się do postawionych mu zarzutów w pismach z dn. 18.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-24), z dn. 23.08.2011 r. (dowód: karty nr 28-31), z dn. 05.09.2011 r. (dowód: karty nr 32-33), z dn. 13.09.2011 r. (dowód: karty nr 34-38), z dn. 30.09.2011 r. (dowód: karty nr 41-45) i z dn. 01.12.2011 r. (dowód: karty nr 51-55).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 05 grudnia 2011 r. Organizator został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 56-57). Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.**

C. R. prowadzi działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Nysy pod nr 11979 z dn. 16.02.2010 r. Miejszem wykonywania działalności gospodarczej jest Prudnik. Przedmiotem jej działalności jest między innymi działalność organizatorów turystyki i działalność pośredników turystycznych (dowód: karta nr 13). Przedsiębiorca został wpisany pod nr 082 do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych województwa opolskiego, o którym mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o usługach turystycznych” (dowód: karty nr 14-15).

W zakresie organizacji turystyki Przedsiębiorca stosuje następujące umowy i wzorce dokumentów:

1. „Umowa – zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej”;
2. „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour” – dalej także jako „Warunki uczestnictwa...”.

Ww. wzorce stosowane są od marca 2007 r. (dowód: karta nr 12). Stosowanie powyższych wzorców w obrocie z konsumentami Organizator potwierdził przedstawiając kopie trzech umów o świadczenie usług turystycznych faktycznie zawartych z wykorzystaniem ww. wzorców w 2010 r. (dowód: karty nr 18-20) i kopie trzech umów o świadczenie usług turystycznych faktycznie zawartych z wykorzystaniem ww. wzorców w 2011 r. (dowód: karty nr 35-37).

W toku postępowania ustalono, że we wzorcu „Warunków uczestnictwa...” Organizator stosuje następujące postanowienia:

1. „*Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot*” (punkt III.7 „Warunków uczestnictwa...”);
2. „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności (...) za rzeczy pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu*” (punkt V.12 „Warunków uczestnictwa...”);
3. „*Wszelkie reklamacje powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej, w pierwszej kolejności u pilota Imprezy, w trakcie jej trwania – pod rygorem nie uznania reklamacji, a następnie do Biura w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy*” (punkt VII.21 zd. 2 „Warunków uczestnictwa...”);
4. „*Uczestnikowi nie przysługuje zwrot świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika*” (punkt V.17 „Warunków uczestnictwa...”).

Ponadto we wzorcu „Warunków uczestnictwa...” Organizator stosuje postanowienie o następującej treści: „*Jeżeli z winy Biura lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikających z treści zawartej Umowy, Biuro przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę*” (punkt VII.21 zd. 1 „Warunków uczestnictwa...”).

W toku postępowania ustalono, że Organizator świadczy usługi przede wszystkim na rzecz klientów nie będących konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego, w tym zawierając umowy na organizację kolonii letnich oraz zimowisk dla organizacji rolniczych: [...], a także zakładów pracy, np. [...], dla których w ciągu roku organizuje wypoczynek dla [...]. W 2010 r. na około [...] wszystkich umów zawartych przez Przedsiębiorcę, klienci będący konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego stanowili [...] przypadków (dowód: karty nr 8-9).

Z dniem 01 lipca 2011 r. Organizator wprowadził do obrotu nowe „Warunki uczestnictwa...” (dowód: karta nr 23), zmienione w następujący sposób:

- skreślono dotychczasowy punkt III.7;
- skreślono dotychczasowy punkt V.12;
- dotychczasowy punkt VII.21 otrzymał brzmienie: „*Reklamacje winny być składane w Biurze lub na adres Biura, pisemnie lub listem poleconym nadanym w urzędzie pocztowym nie później niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy*”;
- skreślono dotychczasowy punkt V.17.

Ponadto skreślenie ww. punktów spowodowało odpowiednią zmianę numeracji części postanowień wzorca „Warunków uczestnictwa...”. Organizator oświadczył w piśmie z dn. 13.09.2011 r., iż od dnia wprowadzenia w życie zmienionego wzorca „Warunków uczestnictwa...” nie zostały zawarte żadne umowy z konsumentami (dowód: karta nr 34).

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone następujące postanowienia umowne, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego:

- *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”* - wyrok z dn. 21 października 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 127/03), wpis do rejestru w dn. 5 maja 2005 r., pod pozycją nr 438.
- *„Przy dokonaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”* - wyrok z dn. 31 lipca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 328/09), wpis do rejestru w dn. 4 lutego 2011 r., pod pozycją nr 2159.
- *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika”* - wyrok z dn. 2 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 104/04), wpis do rejestru w dn. 5 maja 2005 r., pod pozycją nr 417.
- *„Leader School nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na terenie szkoły”* - wyrok z dn. 27 marca 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 40/05), wpis do rejestru w dn. 20 czerwca 2006 r., pod pozycją nr 753.
- *„Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy”* - wyrok z dn. 17 maja 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 5/05), wpis do rejestru w dn. 3 sierpnia 2006 r., pod pozycją nr 798.
- *„Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności”* - wyrok z dn. 10 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 148/05), wpis do rejestru w dn. 15 stycznia 2007 r., pod pozycją nr 997.
- *„Kompan nie odpowiada za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy”* - wyrok z dn. 12 października 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 432/10), wpis do rejestru w dn. 20 stycznia 2011 r., pod pozycją nr 2131.
- *„Biuro Usług Turystycznych „Ella-Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy”* - wyrok z dn. 20 grudnia 2004 r. (sygn. akt XVII AmC 72/03), wpis do rejestru w dn. 22 lutego 2005 r., pod pozycją nr 269.
- *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne”* - wyrok z dn. 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 37/06), wpis do rejestru w dn. 21 marca 2007 r., pod pozycją nr 1069.
- *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”* - wyrok z dn. 20 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 50/06), wpis do rejestru w dn. 3 września 2007 r., pod pozycją nr 1246.
- *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”* - wyrok z dn. 28 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 161/05), wpis do rejestru w dn. 15 marca 2007 r., pod pozycją nr 1042.
- *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”* - wyrok z dn. 1 lipca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 262/08), wpis do rejestru w dn. 28 września 2009 r., pod pozycją nr 1690.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca osiągnął w 2010 roku przychód z tytułu działalności gospodarczej w wysokości [...]. Wysokość przychodu ustalono na podstawie zeznania

o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2010 (dowód: karty nr 52-54).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznoprawnego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy na podstawie umów o organizację imprezy turystycznej o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania korzystają lub będą korzystać z usług świadczonych przez Przedsiębiorcę. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki i bliżej nieokreślony krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Organizatora usług. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów**. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

#### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1441 ze zm.) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (dowód: karta nr 13). Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że C. R., prowadząca działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku **jest przedsiębiorcą** w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy rozważyć w celu udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”<sup>1</sup>.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>2</sup>. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>3</sup>.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich 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, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny

<sup>1</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

<sup>2</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

<sup>3</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).



nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”<sup>4</sup>.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego<sup>5</sup>. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 19 grudnia 2003 r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 29 września 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 2 grudnia 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażonym w wyroku z dn. 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06).

Wynikająca z art. 479<sup>45</sup> § 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) jawność rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznajomością dokonanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa Urzędu. Rejestr ten jest powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)<sup>6</sup>. Powyższe uzasadnia stwierdzenie, że przedsiębiorca był z mocy prawa zobowiązany do powstrzymania się od stosowania ww. postanowień, które uznano za tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru.

### Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

<sup>4</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

<sup>5</sup> Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

<sup>6</sup> [http://uokik.gov.pl/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych2.php](http://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php)

Trzecią przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

## Ad I

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot*”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 21 października 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 127/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot*”, które zostało w dn. 5 maja 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 438.

W wyroku z dn. 31 lipca 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 328/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Przy dokonaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot*”, które zostało w dn. 4 lutego 2011 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 2159.

Jak wynika z powyższego, brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, jedyna różnica polega na zastosowaniu wielkiej litery w słowie „Uczestnikowi”. Nie ulega wątpliwości, że postanowienie kwestionowane w niniejszej decyzji jest tożsame z wyżej przytoczonymi klauzulami wpisanymi do rejestru i wywołuje tożsame skutki w stosunku do konsumenta. Kwestionowane postanowienie, jak i postanowienia wpisane do rejestru, przyznają organizatorowi imprezy turystycznej uprawnienia do zwrotu kwot bez odsetek, co nie znajduje żadnego uzasadnienia. Należy zauważyć, iż w sytuacji, kiedy zwrot środków pieniężnych konsumentowi nastąpi po terminie, niewątpliwie prawo do odsetek mu przysługuje (art. 481 Kodeksu cywilnego). Natomiast możemy mieć także do czynienia z sytuacją, kiedy przedsiębiorca będzie mógł w nieograniczonym czasie korzystać ze środków konsumenta, nie płacąc z tego tytułu odsetek.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Organizatora **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ umożliwia ona przedsiębiorcy pozbawienie konsumenta możliwości naliczania i otrzymania przez niego odsetek od kwot, które nie zostały mu zwrócone w terminie, co niewątpliwie narusza interesy ekonomiczne konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorców usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie I sentencji decyzji. Organizator oświadczył, że ww. nowy wzorzec obowiązuje od dnia 01.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-23 i 34). Powyższe dało podstawy do

przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

## Ad II

W przedmiotowym postępowaniu drugi postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności (...) za rzeczy pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu”*, które jest postanowieniem wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Ww. postanowienie umowne wyłącza jakąkolwiek odpowiedzialność organizatora turystyki za rzeczy konsumenta pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 2 lutego 2005 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 104/04) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika”*, które zostało w dn. 5 maja 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 417.

W wyroku z dn. 27 marca 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 40/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Leader School nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na terenie szkoły”*, które zostało w dn. 20 czerwca 2006 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 753.

W wyroku z dn. 17 maja 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 5/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy”*, które zostało w dn. 3 sierpnia 2006 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 798.

W wyroku z dn. 10 listopada 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 148/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności”*, które zostało w dn. 15 stycznia 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 997. W uzasadnieniu tego wyroku sąd stwierdził, że stosowanie powyższego postanowienia wskazuje, że pozwany zamieszczając je we

wzorcu liczył na niską świadomość prawną konsumentów, którzy nie zorientują się, iż naruszają one ich prawa i nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń. Sąd zwrócił uwagę, że stosowanie ww. postanowienia „(...) świadczy o dążeniu pozwanego do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nich okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy jest wyłączona a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego. Takie postępowanie należy traktować jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami”.

Ponadto w wyroku z dn. 12 października 2010 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 432/10) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Kompan nie odpowiada za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy”, które zostało w dn. 20 stycznia 2011 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 2131.

Jak wynika z powyższego, brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania. Kwestionowane postanowienie, jak i powołane powyżej postanowienia wpisane do rejestru, pozwalają Przedsiębiorcy na zwolnienie się z wszelkiej odpowiedzialności za rzeczy konsumenta pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu, całkowicie niezależnie od tego, kto i na jakich zasadach ponosił odpowiedzialność za przechowanie owych rzeczy<sup>7</sup>.

Zachowanie Organizatora **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ nie mają oni możliwości dochodzenia swoich roszczeń związanych z utratą ich rzeczy w trakcie trwania imprezy turystycznej, co niewątpliwie negatywnie wpływa na ich sytuację ekonomiczną.

Kwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie II sentencji decyzji. Organizator oświadczył, że ww. nowy wzorzec obowiązuje od dnia 01.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-23 i 34). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie

---

<sup>7</sup> Por. orzeczenie SN z dn. 25.02.1986 r., sygn. akt III CZP 2/86, OSNC 1987/1/10.

wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

### Ad III

W przedmiotowym postępowaniu trzeci postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Wszelkie reklamacje powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej, w pierwszej kolejności u pilota Imprezy, w trakcie jej trwania – pod rygorem nie uznania reklamacji, a następnie do Biura w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”*, które jest postanowieniem wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższym postanowieniem Organizator wprowadził wymóg, zgodnie z którym zgłaszane przez konsumenta nieprawidłowości muszą być, pod rygorem nie uznania reklamacji, zgłoszone w trakcie imprezy turystycznej pilotowi, a ponadto Organizator ograniczył termin składania reklamacji do 14 dni od dnia zakończenia imprezy.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 20 grudnia 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 72/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro Usług Turystycznych „Ella-Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy”*, które zostało w dn. 22 lutego 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 269.

W wyroku z dn. 4 stycznia 2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 37/06) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne”*, które zostało w dn. 21 marca 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1069.

Ponadto w wyroku z dn. 20 lutego 2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 50/06) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”*, które zostało w dn. 3 września 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1246.

Jak wynika z powyższego, brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania. Postanowienie kwestionowane w niniejszej decyzji jest tożsame z wyżej przytoczonymi klauzulami wpisanymi

do rejestru z uwagi na tożsamość skutków, jakie wywołują w stosunku do konsumenta. Kwestionowane postanowienie, jak i postanowienia wpisane do rejestru, pozwalają na nie uwzględnienie reklamacji złożonej przez konsumenta, w każdym przypadku jeśli przedstawione w niej zastrzeżenia nie zostały wcześniej zgłoszone do przedstawiciela Organizatora, jakim jest pilot, całkowicie niezależnie od treści i zasadności samej reklamacji, a także pozwalają na odrzucenie reklamacji, która została złożona po upływie 14 dni od dnia zakończenia imprezy, ale przed upływem 30-dniowego terminu, wynikającego z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Organizatora **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ uzależnia ona złożenie reklamacji od faktu wcześniejszego jej zgłoszenia pilotowi, czyli osobie, na której zachowanie konsument nie ma wpływu. Wymóg ten nie wynika z przepisów ustawy o usługach turystycznych ani z żadnego powszechnie obowiązującego przepisu prawa. Na podstawie art. 16b ust. 3 tej ustawy, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorców usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie III sentencji decyzji. Organizator oświadczył, że ww. nowy wzorzec obowiązuje od dnia 01.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-23 i 34). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

#### **Ad IV**

W przedmiotowym postępowaniu czwarty postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym

„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot świadczeń, których nie wykorzystał w trakcie trwania Imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”*, które jest postanowieniem wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższe postanowienie umożliwia Przedsiębiorcy zatrzymanie ceny uiszczonej przez konsumenta w sytuacji, gdy nie korzysta on ze świadczeń przewidzianych umową o świadczenie usług turystycznych. Zdaniem Prezesa Urzędu, pojęcie *„przyczyn leżących po stronie Uczestnika”* nie spełnia wymogu precyzyjnego ujęcia warunków umowy, które mogłoby uzasadniać zatrzymanie wartości świadczenia przez Przedsiębiorcę i może prowadzić do dowolnej interpretacji ze strony Przedsiębiorcy. Należy zauważyć, iż powołane pojęcie może obejmować także takie sytuacje, które występują po stronie konsumenta, ale za które konsument nie ponosi odpowiedzialności i które są od niego niezależne bądź przez niego zawinione.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 28 grudnia 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 161/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”*, które zostało w dn. 15 marca 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1042.

W wyroku z dn. 1 lipca 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 262/08) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”*, które zostało w dn. 28 września 2009 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1690.

W uzasadnieniu wyroku z dn. 1 czerwca 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 95/05), zwrócił uwagę, że *„Zdaniem Sądu nie jest uzasadnione obciążenie klientów pozwanego całkowitymi kosztami przerwania imprezy zwłaszcza wtedy, gdy spowodowane jest przez osoby trzecie. Zdaniem Sądu pozwany powinien w przypadku nie wykonania swojego świadczenia być zobowiązany zwrócić kwotę, którą z tego powodu zaoszczędził. W każdym indywidualnym przypadku należy dokonać oceny, w jakim zakresie niewykonano w całości świadczenia przez pozwaną spółkę pozwoliło na uniknięcie przez nią planowanych kosztów. Potencjalnie istnieje również możliwość, że pozwany nie poniesie żadnych kosztów w związku z niewykonaniem umowy”*.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie jest tożsame z przytoczonymi powyżej klauzulami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W ocenie Prezesa Urzędu wywołuje bowiem te same skutki prawne, pozbawiając konsumenta prawa do zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie, którego nie wykorzystał w czasie trwania imprezy, a więc nie spełnione w tym zakresie przez Organizatora i to bez względu na przyczyny, jak i w oderwaniu od tego, czy Przedsiębiorca nie realizując tego świadczenia oszczędził wpłaconą przez konsumenta kwotę bądź poniesione koszty odzyskał.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.



Zachowanie Organizatora **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ są oni pozbawieni prawa zwrotu określonych kosztów, niezależnie od jakichkolwiek okoliczności indywidualnego przypadku, a więc także w sytuacji, gdy niewykonanie świadczenia przez Przedsiębiorcę pozwoliło mu na uniknięcie przez niego części lub nawet w całości kosztów tego świadczenia.

Zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie IV sentencji decyzji. Organizator oświadczył, że ww. nowy wzorec obowiązuje od dnia 01.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-23 i 34). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

## Ad V

W przedmiotowym postępowaniu piąty postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z dojazdem zorganizowanym, organizowanych przez Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Jeżeli z winy Biura lub jego kontrahenta nie zostaną zrealizowane określone świadczenia lub jakość tych świadczeń rażąco odbiega od jakości wynikających z treści zawartej Umowy, Biuro przyjmuje na siebie stosowną odpowiedzialność finansową i zobowiązuje się do dokonania zwrotu części wniesionych opłat za usługę”*, które jest niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż na podstawie art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich,

nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.

Na podstawie art. 11b ww. ustawy nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a. Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska. Ponadto organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, przy czym ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie. Zauważyć należy, iż wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi.

Odwołanie do winy organizatora i jego kontrahentów jako wyłącznej przesłanki odpowiedzialności Przedsiębiorcy nie znajduje więc uzasadnienia w przepisach powołanej ustawy o usługach turystycznych. Odpowiedzialność organizatora turystyki jest odpowiedzialnością opartą na zasadzie ryzyka, a nie na zasadzie winy<sup>8</sup>. Ponadto ww. przepisy ustawy o usługach turystycznych nie pozwalają na ograniczenie odpowiedzialności organizatora jedynie do sytuacji rażącego odbiegania świadczeń od treści zawartej z konsumentem umowy ani też do ograniczenia roszczeń jedynie do części wniesionych opłat.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę w sposób sprzeczny z ww. przepisami ustawy o usługach turystycznych kształtuje odpowiedzialność odszkodowawczą Organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Wobec powyższego przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z art. 11a ust. 1 ustawy turystycznej, a jego stosowanie stanowi działanie **bezprawne**, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zachowanie Organizatora **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ są oni pozbawieni prawa dochodzenia swoich roszczeń dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, których mogliby dochodzić na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co niewątpliwie może negatywnie wpływać na ich interesy ekonomiczne.

Zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Przedsiębiorca wprowadził do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie V sentencji decyzji. Organizator oświadczył, że ww. nowy wzorzec obowiązuje od dnia 01.07.2011 r. (dowód: karty nr 22-23 i 34). Powyższe dało podstawy do

---

<sup>8</sup> Agnieszka Grzesiek „Klauzule niedozwolone w umowach o imprezę turystyczną we wspólnotowym i w polskim prawie ochrony konsumenta”, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008, str. 93.

przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

## Ad VI

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, **karę pieniężną** w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej<sup>9</sup>. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punktach I-IV sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, natomiast w punkcie V sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powyższe daje podstawy do nałożenia na Organizatora kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010 roku. Przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2010 r. wyniósł [...], w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości [...].

---

<sup>9</sup> Konrad Kohutek w: „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

1) Pierwsza kara wymierzana jest w związku ze stosowaniem czterech klauzul tożsamyh z postanowieniami wpisanymi do rejestru, przy czym wagę praktyki należało określić jako stosunkowo dużą, ze względu na to, że na jej mocy:

- konsumenci zostali pozbawieni prawa do uzyskania należnych im odsetek od kwot zwracanych przez Przedsiębiorcę,
- Przedsiębiorca wyłączył swą odpowiedzialność za rzeczy pozostawione lub skradzione w miejscu pobytu;
- Przedsiębiorca uwarunkował uznanie reklamacji od dokonania jej zgłoszenia u pilota imprezy, a także ograniczył termin na złożenie reklamacji do 14 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej;
- Przedsiębiorca wyłączył zwrot świadczeń, których konsument nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po jego stronie.

W oparciu o osiągnięty przez Organizatora przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [...] % przychodu za każdą ze stosowanych klauzul, czyli na poziomie 732 zł za każdą ze stosowanych klauzul, to jest łącznie na poziomie [...] % przychodu - 2927 zł.

W niniejszym przypadku nie wykazano umyślności działania Przedsiębiorcy. Przy miarkowaniu kary uwzględniono również fakt, że choć Organizator zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Jednocześnie zauważono także, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi, dzięki czemu konsumenci mogą swobodnie wybierać swego kontrahenta. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług Organizatora, a zatem ma charakter powszechny. Oceniana praktyka była długotrwała, gdyż ustalono, iż umowy z zastosowaniem wzorca zawierającego zakwestionowane postanowienia podpisywane były od marca 2007 r.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwoty bazowe należy zmniejszyć o **30%**. Okolicznością obciążającą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest ogólnopolski zasięg działania Organizatora, w związku z czym kwotę bazową należy zwiększyć o **20%**. W związku z powyższym kwotę bazową należy **zmniejszyć o 10%**, to jest do poziomu 2634 zł.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. I-IV sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie **2634 zł** (słownie: dwóch tysięcy sześciuset trzydziestu czterech złotych), co stanowi ok. [...] % przychodu Przedsiębiorcy, osiągniętego przez niego w 2010 roku.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Organizatora. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w

przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie VI ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji.

2) Druga z kar wymierzana jest w związku ze stosowaniem praktyki, opisanej powyżej w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności Przedsiębiorcy poprzez odwołanie do winy Organizatora i jego kontrahentów, a także ograniczeniem odpowiedzialności Organizatora jedynie do sytuacji rażącego odbiegania świadczeń od treści zawartej z konsumentem umowy, co jest niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

W oparciu o osiągnięty przez Organizatora przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [...] % przychodu, czyli na poziomie 1219 zł.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Organizatora naruszenie zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie zawierania kontraktu i polegało na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa. W niniejszym przypadku nie wykazano umyślności działania Przedsiębiorcy. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona była we wszystkich konsumentów korzystających z usług Organizatora, a zatem miała charakter powszechny. Przy miarkowaniu kary uwzględniono również fakt, że choć Organizator zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Jednocześnie zauważono także, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi, dzięki czemu konsumenci mogą swobodnie wybierać swego kontrahenta. Oceniana praktyka była długotrwała, gdyż ustalono, iż umowy z zastosowaniem wzorca zawierającego zakwestionowane postanowienia podpisywane były od marca 2007 r.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwoty bazowe należy zmniejszyć o **30%**. Okolicznością obciążającą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest ogólnopolski zasięg działania Organizatora, w związku z czym kwotę bazową należy zwiększyć o **20%**. W związku z powyższym kwotę bazową należy **zmniejszyć o 10%**, to jest do poziomu 1097 zł.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie V sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie **1097 zł** (słownie: jednego tysiąca dziewięćdziesięciu siedmiu złotych), co stanowi ok. [...] % przychodu Przedsiębiorcy, osiągniętego przez niego w 2010 roku.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Organizatora. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie VI ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji.

**Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

## Ad VII

Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punktach I-V sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Organizatorowi postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Organizatora kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 38 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć C. R., prowadzącą działalność gospodarczą jako Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour w Prudniku kosztami postępowania w wysokości **38 zł** (słownie: trzydziestu ośmiu złotych).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

**Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VII niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść 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 niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn