



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dnia 27 maja 2015 r.

RKT-61-12/14/MZ

DECYZJA Nr RKT – 3/2015

I. Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184) oraz § 5 ust. 2 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), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Karolowi Jasińskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegające na:

1. braku właściwego określenia w umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych z konsumentami, organizatora turystyki, poprzez zamieszczenie niekompletnej firmy przedsiębiorcy, co może być niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług turystycznych postanowienia o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”, co może być niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o wymaganej minimalnej liczbie uczestników wyjazdu, przy jednoczesnym zamieszczaniu w tych umowach postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu w przypadku zapisania się na wyjazd zbyt małej liczby chętnych”, co może być niezgodne z art. 14 ust. 7 pkt 1 w zw. z art. 14 ust. 2 pkt 7a ustawy o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług turystycznych, postanowienia o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”, co może być niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach

turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o ciąży na konsumentach obowiązku niezwłocznego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o stwierdzonym w trakcie imprezy turystycznej wadliwym wykonywaniu umowy, co może być niezgodne z art. 16b ust. 2 w zw. z art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184) **nakłada się** na Karola Jasińskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie **obowiązek wykonania** przyjętego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania **zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom**, polegających na zawieraniu z nowymi odbiorcami usług – konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych na podstawie wzorców umownych, które:

1. Zawierają informację, że przedsiębiorcą jest Karol Jasiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie;
2. Nie zawierają postanowienia o treści „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”;
3. Zawierają postanowienie o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy lub usługi turystycznej w przypadku zapisania się mniejszej liczby uczestników niż wymagana liczba minimalna, tj. 35-ciu uczestników. Organizator niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni od powzięcia stosownej decyzji i nie później niż na 7 dni przed planowaną datą rozpoczęcia wyjazdu, powiadamia klienta na piśmie lub za pośrednictwem udostępnionego przez klienta środka porozumiewania się na odległość (np. adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu) o odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń”;
4. Zamiast postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”, zawierają następujące postanowienie „Organizator zastrzega sobie prawo do niewykonania umowy o świadczenie usług turystycznych wyłącznie z powodu: 1) działania siły wyższej, 2) działań lub zaniechań klienta, 3) działań lub zaniechań osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, których nie można było przewidzieć ani uniknąć”;
5. zawierają postanowienie „W przypadku stwierdzenia przez klienta w trakcie imprezy turystycznej, że umowa jest wadliwie wykonywana, klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki”;

oraz dostarczeniu dotychczasowym odbiorcom usług – konsumentom, posiadającym niewykonane umowy o treści zakwestionowanej w niniejszym postępowaniu, aneksów eliminujących z treści tych umów naruszenia stanowiące przedmiot postawionych zarzutów, w terminie **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184) **nakłada się** na Karola Jasińskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny

w Warszawie **obowiązek złożenia** w terminie **jednego miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji **sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, które powinno zawierać:

- a. Kopie pięciu pierwszych umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z konsumentami, po dniu otrzymania niniejszej decyzji, na podstawie wzorców umów zmienionych w sposób uwzględniający postawione w niniejszym postępowaniu zarzuty – o ile umowy takie zostaną zawarte;
- b. Informację na temat liczby dotychczasowych odbiorców – konsumentów, którym w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji dostarczono, celem zaakceptowania, aneksy zmieniającej treść umów w sposób uwzględniający postawione w niniejszym postępowaniu zarzuty;
- c. Informację na temat liczby dotychczasowych odbiorców – konsumentów, którym w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie dostarczono w celu zaakceptowania aneksów zmieniających treść umów w sposób uwzględniający postawione zarzuty - wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Karola Jasińskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie (zwanego dalej także „Przedsiębiorcą” lub „Organizatorem”) nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184 - zwanej dalej również „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”). W toku przedmiotowego postępowania wyjaśniającego zbadane zostały pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunki umów o organizację imprez turystycznych zawieranych przez Przedsiębiorcę z konsumentami, w oparciu o wykorzystywane w obrocie wzorce umowne.

Analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż mogło dojść do naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z tym w dniu 25 listopada 2014 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało w tej sprawie z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 2-3). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 5) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 7-38).

Przedsiębiorcy postawiono zarzuty 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:

1. braku właściwego określenia w umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych z konsumentami, organizatora turystyki, poprzez zamieszczenie niekompletnej firmy przedsiębiorcy, co może być niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług turystycznych postanowienia o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”, co może być niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o wymaganej minimalnej liczbie uczestników wyjazdu, przy

jednoczesnym zamieszczaniu w tych umowach postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu w przypadku zapisania się na wyjazd zbyt małej liczby chętnych”, co może być niezgodne z art. 14 ust. 7 pkt 1 w zw. z art. 14 ust. 2 pkt 7a ustawy o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług turystycznych, postanowienia o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”, co może być niezgodne z art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o ciążyącym na konsumencie obowiązku niezwłocznego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o stwierdzonym w trakcie imprezy turystycznej wadliwym wykonywaniu umowy, co może być niezgodne z art. 16b ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Organizator ustosunkował się do postawionych zarzutów w pismach z dnia 22 grudnia 2014 r. (dowód: karta nr 41), z dnia 7 stycznia 2015 r. (dowód: karty nr 46-48) i z dnia 11 lutego 2015 r. (dowód: karty nr 55-57). Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 23 lutego 2015 r., Organizator został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 59-60). W wyznaczonym terminie Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Karol Jasiński prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dowód: karty nr 10 i 39). Przedsiębiorca został wpisany pod nr 875 do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, prowadzonego przez Marszałka Województwa Mazowieckiego, o którym mowa w art. 4 ust. 1 z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 196 ze zm.) - zwanej dalej „ustawą o usługach turystycznych” (dowód: karta nr 12). Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług turystycznych, z zastosowaniem wzorców umów (dowód: karty nr 12-19 i 28-38).

Ustalono, że w zawieranych przez Przedsiębiorcę umowach o świadczenie usług turystycznych zamieszczono informację, że organizatorem jest „Studencki Klub Turystyczny”. W umowach nie podano imienia i nazwiska przedsiębiorcy ani pełnego określenia firmy przedsiębiorcy. W umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych w obrocie z konsumentami, Przedsiębiorca zamieścił postanowienia o treści:

- a) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”.
- b) „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu w przypadku zapisania się na wyjazd zbyt małej liczby chętnych”. Jednocześnie w żadnym innym postanowieniu nie określono wymaganej minimalnej ilości uczestników wyjazdu.
- c) „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej,

decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat.”

Ustalono, że w umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych w obrocie z konsumentami, brak jest informacji o ciąży na konsumentach obowiązku niezwłocznego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o stwierdzonym w trakcie imprezy turystycznej wadliwym wykonywaniu umowy.

Zobowiązanie Przedsiębiorcy

Przedsiębiorca, we wniosku z dnia 22.12.2014 r. o przedłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, zapowiedział skorzystanie z możliwości złożenia zobowiązania (dowód: karty nr 40-41). W swoim piśmie z dnia 7.01.2015 r. (dowód: karty nr 46-48) Przedsiębiorca przedstawił zobowiązanie do zawierania z obrocie z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych na podstawie wzorców umownych, które:

1. Zawierają informację, że przedsiębiorcą jest Karol Jasiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie;
2. Nie zawierają postanowienia o treści „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”;
3. Zawierają postanowienie o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy lub usługi turystycznej w przypadku zapisania się mniejszej liczby uczestników niż wymagana liczba minimalna, tj. 35-ciu uczestników. Organizator niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni od powzięcia stosownej decyzji i nie później niż na 7 dni przed planowaną datą rozpoczęcia wyjazdu, powiadamia klienta na piśmie lub za pośrednictwem udostępnionego przez klienta środka porozumiewania się na odległość (np. adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu) o odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń”;
4. Zamiast postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”, zawierają następujące postanowienie „Organizator zastrzega sobie prawo do niewykonania umowy o świadczenie usług turystycznych wyłącznie z powodu: 1) działania siły wyższej, 2) działań lub zaniechań klienta, 3) działań lub zaniechań osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, których nie można było przewidzieć ani uniknąć”;
5. zawierają postanowienie „W przypadku stwierdzenia przez klienta w trakcie imprezy turystycznej, że umowa jest wadliwie wykonywana, klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki”.

Przedsiębiorca zobowiązał się wykonać powyższe zobowiązanie „w terminie 14 dni od dnia wydania” decyzji Prezesa Urzędu i podniósł, że „przedstawione propozycje doprowadzą do skutecznego wyeliminowania kwestionowanych praktyk poprzez jasną i skonkretyzowaną zmianę stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umów o świadczenie usług turystycznych” (dowód: karty nr 44-45 i 47-48). Następnie w piśmie z dnia 11.02.2015 r., w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca zobowiązał się do aneksowania umów o świadczenie usług turystycznych, zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców umów, które nie zostały jeszcze wykonane, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Przedsiębiorca przedstawił wzór aneksu do umowy o świadczenie usług turystycznych, uwzględniający zarzuty postanowione w niniejszym postępowaniu (dowód: karty nr 52-57).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

I. 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 dnia 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 świadczenie usług turystycznych o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania korzystają lub będą korzystać z tych usług świadczonych przez przedsiębiorcę. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Przedsiębiorcę usług z zakresu imprez turystycznych. 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. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa powyżej Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunkiem nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę zobowiązania zmierzającego do zapobieżenia naruszeniom określonym w art. 24 ww. ustawy jest uprawdopodobnienie, że doszło do naruszenia ww. przepisu. W związku z tym zachodzi konieczność przeanalizowania zachowań Spółki stanowiących przedmiot postawionych mu zarzutów z punktu widzenia uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 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. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 101); 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 z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ 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 przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie 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 prowadzi działalność na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uznania działań Przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.

Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy rozważyć w celu uprawdopodobnienia 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”¹.

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 obyczajów². 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 prawem³.

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. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny 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”⁴.

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 faktycznego⁵. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, tj. czy naruszenia dokonano umyślnie czy nieumyślnie, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

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.

¹ 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.

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

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

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

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

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.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i bezprawność działań Przedsiębiorcy zostaną poniżej omówione osobno dla każdego ze stawianych zarzutów.

Ad 1

W przedmiotowym postępowaniu **pierwszy** postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polega na braku właściwego określenia w umowach o świadczenie usług turystycznych, zawieranych z konsumentami, organizatora turystyki, poprzez zamieszczenie niekompletnej firmy przedsiębiorcy.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisem art. 14 ust. 2 pkt 1 powołanej wyżej ustawy o usługach turystycznych umowa powinna określać: organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru, o którym mowa w art. 4 ust. 1, oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także imię i nazwisko oraz pełnioną funkcję osoby, która w jego imieniu umowę podpisała. W umowach o usługi turystyczne nie podano imienia i nazwiska przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 43² § 1 Kodeksu cywilnego przedsiębiorca działa pod firmą. Na podstawie art. 43⁴ Kodeksu cywilnego firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko. Nie wyklucza to włączenia do firmy pseudonimu lub określeń wskazujących na przedmiot działalności przedsiębiorcy, miejsce jej prowadzenia oraz innych określeń dowolnie obranych.

Uprawdopodobniono zatem, że Przedsiębiorca stosuje postanowienie sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, a zatem, że jego działanie może mieć **charakter bezprawny**.

Zachowanie Przedsiębiorcy może **godzić w interesy konsumentów**, gdyż pozbawia ich pełnej informacji o stronie umowy. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację usług turystycznych, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika ze stosowania w obrocie gospodarczym wzorców umów, na podstawie których zawierane są umowy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż **uprawdopodobnione zostało**, że przedmiotowa praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 2

W przedmiotowym postępowaniu **drugi** postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy stosowania w umowach o świadczenie usług turystycznych postanowienia o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisem 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. Jednocześnie zgodnie z art. 11b ust. 1 tej ustawy nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a tej ustawy, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. 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 (art. 11b ust. 2). 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 (art. 11b ust. 3).

Uprawdopodobniono zatem, że Przedsiębiorca stosuje postanowienie sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, a zatem, że jego działanie może mieć **charakter bezprawny**.

Zachowanie Przedsiębiorcy może **godzić w interesy konsumentów**, gdyż wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy za rzeczy skradzione podczas wyjazdu turystycznego, w sposób niezgodny z ustawą o usługach turystycznych. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację usług turystycznych, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika

ze stosowania w obrocie gospodarczym wzorców umów, na podstawie których zawierane są umowy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż **uprawdopodobnione zostało**, że przedmiotowa praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 3

W przedmiotowym postępowaniu **trzeci** postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o wymaganej minimalnej liczbie uczestników wyjazdu, przy jednoczesnym zamieszczaniu w tych umowach postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu w przypadku zapisania się na wyjazd zbyt małej liczby chętnych”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisem art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych w wypadkach określonych w ust. 6⁶ klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie.

Wprawdzie ustawa o usługach turystycznych nie zawiera wprost wymogu określenia takiego minimum, jednak brak jego określenia może powodować, że przedsiębiorca będzie mógł wskazać dowolną ilość uczestników, niezbędną do tego, aby impreza turystyczna się odbyła, a konsument nie otrzyma wiedzy o tym, jakie jest to minimum. Organizator może więc nie określić w umowie takiego minimum, ale wtedy nie może skorzystać z prawa do uchylenia się od wypłacania odszkodowania za niewykonanie umowy z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie.

W literaturze podnosi się, że art. 14 ust. 2 pkt 7a ustawy o usługach turystycznych przewidujący, iż umowa powinna określać „termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usługi jest uzależniona od liczby zgłoszeń” jest „sformułowany niezbyt dokładnie, bowiem w art. 14 ust. 7 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych wskazuje się, że także liczba minimalna klientów powinna być określona w umowie, a nie jedynie termin ewentualnego odwołania imprezy”. Mając na uwadze wykładnię językową tych przepisów, należy przyjąć, że samo zastrzeżenie możliwości odwołania imprezy turystycznej z powodu zgłoszenia się niewystarczającej liczby osób zainteresowanych, bez określenia tej liczby, nie powoduje pozbawienia klienta prawa do odszkodowania, o którym mowa w art. 14 ust. 7 tej ustawy⁷.

W umowach nie wskazano minimum uczestników, ale przedsiębiorca jednocześnie przewidział swoje prawo odwołania imprezy z powodu nie osiągnięcia takiego minimum. Uprawdopodobniono zatem, że Przedsiębiorca stosuje postanowienie sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, a zatem, że jego działanie może mieć **charakter bezprawny**.

Zachowanie Przedsiębiorcy może **godzić w interesy konsumentów**, gdyż ogranicza odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej za niewykonanie umowy. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów,

⁶ Jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru: 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

⁷ Piotr Cybula, „Usługi turystyczne. Komentarz”, Lex 2012, komentarz do art. 14, teza 28.

gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację usług turystycznych, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika ze stosowania w obrocie gospodarczym wzorców umów, na podstawie których zawierane są umowy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż **uprawdopodobnione zostało**, że przedmiotowa praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 4

W przedmiotowym postępowaniu **czwarty** postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy stosowania w umowach o świadczenie usług turystycznych, postanowienia o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisem 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. Zakres odpowiedzialności organizatora jest określony powyższym przepisem i jest szerszy od określonego przez Przedsiębiorcę, który nie może całkowicie zwolnić się z odpowiedzialności z „przyczyn od siebie niezależnych”, gdyż powinien ponosić odpowiedzialność także za działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli działania lub zaniechania można było przewidzieć bądź uniknąć.

Uprawdopodobniono zatem, że Przedsiębiorca stosuje postanowienie sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, a zatem, że jego działanie może mieć **charakter bezprawny**.

Zachowanie Przedsiębiorcy może **godzić w interesy konsumentów**, gdyż wyłącza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację usług turystycznych, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika ze stosowania w obrocie gospodarczym wzorców umów, na podstawie których zawierane są umowy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż **uprawdopodobnione zostało**, że przedmiotowa praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 5

W przedmiotowym postępowaniu **piąty** postawiony Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polega na braku zamieszczania w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych informacji o ciążyącym na konsumentach obowiązku niezwłocznego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz organizatora turystyki o stwierdzonym w trakcie imprezy turystycznej wadliwym wykonywaniu umowy.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż zgodnie z przepisem art. 16b ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi (ust. 1). Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1 (ust. 2). Wbrew powyższemu przepisowi umowa nie zawiera żadnej informacji w przedmiotowym zakresie.

Uprawdopodobniono zatem, że Przedsiębiorca stosuje postanowienie sprzeczne z przepisami ustawy o usługach turystycznych, a zatem, że jego działanie może mieć **charakter bezprawny**.

Zachowanie Przedsiębiorcy może **godzić w interesy konsumentów**, gdyż nie otrzymują oni od przedsiębiorcy istotnej informacji, która zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, powinna być zamieszczona w umowie. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Przedsiębiorcy dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona jest zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, z którymi zawarto umowy o organizację usług turystycznych, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika ze stosowania w obrocie gospodarczym wzorców umów, na podstawie których zawierane są umowy.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż **uprawdopodobnione zostało**, że przedmiotowa praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie Przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony.

W toku przeprowadzonego postępowania Przedsiębiorca, w piśmie z dnia 7.01.2015 r. zobowiązał się do zawierania z obrotu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych na podstawie wzorców umownych, które:

1. Zawierają informację, że przedsiębiorcą jest Karol Jasiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie;
2. Nie zawierają postanowienia o treści „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy skradzione podczas wyjazdu”;
3. Zawierają postanowienie o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy lub usługi turystycznej w przypadku zapisania się mniejszej liczby uczestników niż wymagana liczba minimalna, tj. 35-ciu uczestników. Organizator niezwłocznie, nie

później jednak niż w terminie 2 dni od powzięcia stosownej decyzji i nie później niż na 7 dni przed planowaną datą rozpoczęcia wyjazdu, powiadamia klienta na piśmie lub za pośrednictwem udostępnionego przez klienta środka porozumiewania się na odległość (np. adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu) o odwołaniu imprezy lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń”;

4. Zamiast postanowienia o treści „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wyjazdu lub jego elementów w każdym momencie z przyczyn od siebie niezależnych, a w szczególności: działania siły wyższej, decyzji władz państwowych lub lokalnych, zagrożenia życia lub zdrowia. Uczestnikom przysługuje wówczas prawo do zwrotu całości wniesionych opłat”, zawierają następujące postanowienie „Organizator zastrzega sobie prawo do niewykonania umowy o świadczenie usług turystycznych wyłącznie z powodu: 1) działania siły wyższej, 2) działań lub zaniechań klienta, 3) działań lub zaniechań osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, których nie można było przewidzieć ani uniknąć”;
5. zawierają postanowienie „W przypadku stwierdzenia przez klienta w trakcie imprezy turystycznej, że umowa jest wadliwie wykonywana, klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki”.

Przedsiębiorca zobowiązał się także do aneksowania umów o świadczenie usług turystycznych, zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców umów, które nie zostały jeszcze wykonane.

Prezes Urzędu nie ma wątpliwości, iż działania objęte złożonym przez Przedsiębiorcę zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia naruszeniom przepisu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do wszystkich postawionych w niniejszej sprawie zarzutów. Realizacja działań, do których Przedsiębiorca zobowiązał się w trakcie postępowania, doprowadzi do pełnego wyeliminowania z obrotu gospodarczego zarzuczanych naruszeń. W związku z powyższym Prezes Urzędu za w pełni zasadne uznał skorzystanie z instrumentu przewidzianego w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nałożyć na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętych przez niego w toku postępowania zobowiązań. Termin wykonania tych zobowiązań określono – zgodnie z art. 28 ust. 2 ww. ustawy – jako 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, uwzględniając propozycję terminu przedstawioną przez Przedsiębiorcę.

Prezes Urzędu uznał, iż skoro Przedsiębiorca przejawiał inicjatywę mającą na celu eliminację działań powodujących naruszenie prawa celowa i uzasadniona jest akceptacja jego propozycji, z której - wobec woli zmiany wzorca umownego, stosowanego przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych - wynika zamiar zmiany treści umów zawieranych z konsumentami, jak również zamiar aneksowania wszystkich umów o organizację usług turystycznych zawartych z konsumentami na podstawie wcześniej stosowanego wzorca, które nie zostały jeszcze wykonane.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

II. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184), w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Wykonanie zobowiązań może podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu⁸.

⁸ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.

W związku z powyższym nałożono na Karola Jasińskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Jasiński Studencki Klub Turystyczny w Warszawie obowiązek złożenia w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno zawierać:

- a. Kopie pięciu pierwszych umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z konsumentami, po dniu otrzymania niniejszej decyzji, na podstawie wzorców umów zmienionych w sposób uwzględniający postawione w niniejszym postępowaniu zarzuty – o ile umowy takie zostaną zawarte;
- b. Informację na temat liczby dotychczasowych odbiorców – konsumentów, którym w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji dostarczono, celem zaakceptowania, aneksy zmieniającej treść umów w sposób uwzględniający postawione w niniejszym postępowaniu zarzuty;
- c. Informację na temat liczby dotychczasowych odbiorców – konsumentów, którym w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie dostarczono w celu zaakceptowania aneksów zmieniających treść umów w sposób uwzględniający postawione zarzuty - wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy.

Termin złożenia sprawozdania określono jako jeden miesiąc od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Tak ustalony termin jest w ocenie Prezesa Urzędu, uwzględniając zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, w pełni wystarczający dla wykonania przez Organizatora czynności objętych zobowiązaniem.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 101) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH
Maciej Fragsztajn