



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 5 grudnia 2024 r.

RKT.610.4.2021

DECYZJA NR RKT-3/2024

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
1. **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezie turystycznej pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co stoi w sprzeczności z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 7 października 2021 r.;**
 2. **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o tym, że konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, co stoi w sprzeczności z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 maja 2022 r.;**
 3. **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, z pominięciem informacji o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy w przypadku braku odpowiedzi konsumenta w wyznaczonym rozsądnym terminie, co stoi w sprzeczności z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 maja 2022 r.;**

4. **uznaje za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez ww. przedsiębiorcę polegającą na przyjęciu, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym (której wysokość nie została określona w umowie i wyliczana jest indywidualnie), dokonane przez konsumenta w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211), następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, co stoi w sprzeczności z art. 47 ust. 2 ww. ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 4 stycznia 2022 r.**
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako: „Exim” lub „Spółka”) **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:
1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostaną objęci wszyscy konsumenci będący stronami umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r., z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r., których warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim, w następstwie czego:
 - a) konsumenci nie wzięli udziału w imprezach turystycznych objętych zawartymi umowami i odstąpili od umów za zapłatą opłaty za odstąpienie;
 - b) konsumenci wzięli udział w imprezach turystycznych objętych zawartymi umowami na warunkach zmienionych jednostronnie przez Exim.
 2. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.a, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.1 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co zostało uznane za sprzeczne z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Praktyka, o jakiej mowa powyżej odnosiła się do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r.

W tym stanie rzeczy ponownie przeanalizowano okoliczności związane z odstąpieniem przez Pana/Panią od umowy o udział w imprezie turystycznej, której warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim z naruszeniem obowiązujących przepisów. Informujemy, że opłata za odstąpienie od umowy, jaka została naliczona z tego tytułu była nieuprawniona i powinna podlegać zwrotowi lub anulowaniu.



Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.
Decyzja jest prawomocna”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
 - b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem poleconym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
 - c) w treści komunikatu zidentyfikowany będzie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia;
 - d) jeżeli do dokonania zwrotu opłaty za odstąpienie od umowy konieczne będzie uzyskanie od konsumentów dodatkowych informacji (np. o numerze konta bankowego) Spółka poinformuje o tym konsumentów w sposób jednoznaczny i zrozumiały oraz załączy do komunikatu wzór oświadczenia, jakie powinni złożyć konsumenci, aby skutecznie ubiegać się o zwrot opłaty za odstąpienie od umowy;
 - e) wzór oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2.d sporządzony będzie czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff);
 - f) w treści wzoru oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2.d będzie zawarty adres korespondencyjny, na który należy odesłać oświadczenie.
3. W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.a Spółka dokona zwrotu należności zatrzymanych tytułem opłat za odstąpienie od umowy nie później niż w terminie **14 dni** od daty otrzymania oświadczenia, o jakim mowa w pkt II.2.d, a w przypadku braku konieczności jego złożenia - nie później niż w terminie **2 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
4. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt II.1.b, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.1 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na dokonywaniu jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezie turystycznej pomimo braku zastrzeżenia sobie prawa do tego w umowach, co zostało uznane za sprzeczne z art. 44 i art. 46 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Praktyka, o jakiej mowa powyżej odnosi się do umów o udział w imprezach turystycznych zawartych przed dniem 30 lipca 2020 r. z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r.

W tym stanie rzeczy ponownie przeanalizowano okoliczności związane z Pana/Pani udziałem w imprezie turystycznej, której warunki zostały jednostronnie zmienione przez Exim z naruszeniem obowiązujących przepisów. Informujemy, że w zakresie objętym jednostronną zmianą impreza turystyczna została zrealizowana niezgodnie z zawartą umową.



Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

Konsumenci mogą powołać się na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie wobec tego przedsiębiorcy”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:

- 1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów objęci zostaną wszyscy konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych z terminem realizacji przypadającym w okresie po 1 stycznia 2020 r. i przed rozpoczęciem imprezy turystycznej otrzymali od Exim powiadomienie o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z niepełnym komunikatem dotyczącym możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy tj.:
 - i. komunikatem niezawierającym informacji o tym, że konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany może w ustalonym przez organizatora rozsądnym terminie poinformować go, że odstępuje od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo
 - ii. komunikatem niezawierającym informacji o tym, że brak odpowiedzi konsumenta na otrzymane powiadomienie w wyznaczonym przez organizatora rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy o udział w imprezie turystycznej za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od umowy, albo
 - iii. komunikatem niezawierającym jednocześnie informacji, o jakiej mowa w pkt III.1.i oraz informacji, o jakiej mowa w pkt III.1.ii,

w następstwie czego konsumenci, o jakich mowa powyżej:

- a) przyjęli proponowaną zmianę umowy i wzięli udział w imprezie turystycznej na zmodyfikowanych warunkach;
- b) odstąpili od umowy oraz przyjęli zastępczą imprezę turystyczną (która została zrealizowana) albo voucher o wartości dotychczasowych wpłat (który został wykorzystany);



- c) odstąpili od umowy i przyjęli zastępczą imprezę turystyczną (która nie została zrealizowana) albo voucher o wartości dokonanych wpłat (który nie został wykorzystany, w tym z uwagi na upływ terminu jego ważności).
2. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.a i III.1.b, w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.2 i I.3 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na powiadamianiu konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych, z pominięciem wymaganych prawem informacji o tym, że:

- konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
- brak odpowiedzi konsumenta na powiadomienie w wyznaczonym rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

Powyższe praktyki zostały uznane za sprzeczne z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 oraz z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

W związku z powyższym ponownie przeanalizowano okoliczności związane z powiadomieniem Pana/Pani o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Informujemy, że powiadomienie, o jakim mowa powyżej **nie zawierało wszystkich wymaganych prawem informacji związanych z możliwością bezkosztowego rozwiązania umowy.**

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (**bold**) we wskazanych miejscach;
 - b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
 - c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.
3. „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie skieruje do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.c, w terminie **1 miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.2 i I.3 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na powiadamianiu



konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem informacji o tym, że:

- konsument, który nie przyjmuje proponowanej zmiany umowy o udział w imprezie turystycznej może w wyznaczonym rozsądnym terminie poinformować organizatora turystyki, iż odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie;
- brak odpowiedzi konsumenta na powiadomienie w wyznaczonym rozsądnym terminie skutkuje odstąpieniem od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie.

Powyższe praktyki zostały uznane za sprzeczne z art. 46 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 46 ust. 4 pkt 2 oraz z art. 46 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

W związku z powyższym ponownie przeanalizowano okoliczności związane z powiadomieniem Pana/Pani o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych. Informujemy, że powiadomienie, o jakim mowa powyżej **nie zawierało wszystkich wymaganych prawem informacji związanych z możliwością bezkosztowego rozwiązania umowy.**

W związku z powyższym może Pan/Pani:

- w przypadku przyjęcia zastępczej imprezy turystycznej, która nie została dotychczas zrealizowana - żądać jej zamiany na zwrot wszystkich wniesionych wpłat;
- w przypadku przyjęcia vouchera o wartości dokonanych wpłat, który to voucher nie został dotychczas zrealizowany (w tym z uwagi na upływ jego ważności) - żądać jego zamiany na zwrot środków pieniężnych stanowiących równowartość vouchera.

Prosimy o powiadomienie Exim o swojej decyzji, poprzez wysłanie odpowiedzi w formie wiadomości e-mail lub listownie.

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl."

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (**bold**) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem poleconym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia;
- d) jeżeli do dokonania zwrotu środków konieczne będzie uzyskanie od konsumentów dodatkowych informacji (np. o numerze konta bankowego) Spółka poinformuje o tym konsumentów w sposób jednoznaczny i zrozumiały oraz załączy do komunikatu wzór oświadczenia, jakie powinni złożyć konsumenci, aby skutecznie ubiegać się o zwrot należności;



- e) wzór oświadczenia, o którym mowa w pkt III.3.d sporządzony będzie czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff);
- f) w treści komunikatu wskazany zostanie adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, na który konsument powinien wystać odpowiedź o podjętej decyzji oraz oświadczenie, o jakim mowa w pkt III.3.d.
4. W odniesieniu do konsumentów, o których mowa w pkt III.1.c, którzy zażądają zamiany zastępczej imprezy turystycznej (która pozostaje niezrealizowana) albo vouchera (który pozostaje niewykorzystany, w tym z uwagi na upływ terminu jego ważności) na zwrot wniesionych wpłat, Spółka dokona zwrotu należności nie później niż w terminie **14 dni** od daty otrzymania oświadczenia, o jakim mowa w pkt III.3.d, a w przypadku braku konieczności jego złożenia - nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania od konsumenta informacji o podjętej decyzji w sposób określony w komunikacie, o którym mowa w pkt III.3 sentencji niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:
1. Środkami usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów objęci zostaną wszyscy konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych z wykorzystaniem *Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Exim S.A.*, w których treści zamieszczone jest postanowienie zakwestionowane w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji tj. konsumenci, którzy zawarli umowy o udział w imprezach turystycznych w okresie od dnia 9 czerwca 2021 r. do dnia 3 stycznia 2022 r.;
 2. Exim skieruje do konsumentów, o jakich mowa w pkt IV.1, w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikat o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pkt I.4 decyzji nr RKT-3/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowanie organizatora turystyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na przyjęciu, że kalkulacja opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym (której wysokość nie została określona w umowie i wyliczana jest indywidualnie), dokonane przez konsumenta w ramach uprawnienia wynikającego z art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, następuje na wniosek klienta złożony niezwłocznie, nie później niż do 7 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, co zostało uznane za sprzeczne z art. 47 ust. 2 ww. ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Prezes Urzędu uznał, że ww. praktyka ograniczała konsumentom prawo do żądania od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy z przelotem rejsowym, co mogło stwarzać konsumentom uciążliwe warunki dochodzenia roszczeń.

Jawna treść decyzji nr RKT-3/2024 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.
- Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:



- a) w warstwie wizualnej tekst komunikatu będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką ARIAL w rozmiarze co najmniej 10, w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;
- b) komunikat dostarczony będzie konsumentom na ostatni znany Exim adres korespondencyjny listem zwykłym lub na ostatni znany Spółce adres e-mail;
- c) w treści komunikatu zidentyfikowany zostanie numer umowy o udział w imprezie turystycznej i data jej zawarcia.

V. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, poprzez złożenie w serwisie internetowym exim.pl jednokrotnego oświadczenia o następującej treści (dalej jako: „oświadczenie nr 1”):

„Decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-3/2024 w sprawie stosowania przez Exim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dowiedz się więcej.”

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RKT-3/2024 uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące:

- *dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych mimo braku zastrzeżenia sobie przez Exim prawa do tego w umowach;*
- *powiadamiania konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych z pominięciem wymaganych prawem informacji o możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy (tj. za zwrotem konsumentowi wszystkich wniesionych wpłat oraz bez obowiązku wniesienia przez konsumenta opłaty za odstąpienie od umowy) w razie nieprzyjęcia przez konsumenta proponowanej zmiany umowy albo w razie braku udzielenia przez konsumenta w terminie odpowiedzi na propozycję zmiany umowy;*
- *przekazywania konsumentom, w treści zawieranych umów o udział w imprezach turystycznych, niezgodnych z obowiązującymi przepisami informacji o warunkach, na jakich możliwe jest uzyskanie od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy w sytuacji, gdy opłata ta jest wyliczana w sposób zindywidualizowany.*

Ww. praktyki zostały uznane za sprzeczne z przepisami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

Konsumentom mogą powoływać się na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie wobec tego przedsiębiorcy.

Jawna wersja decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-3/2024 dostępna jest pod adresem ...”.

Oświadczenia, o jakich mowa powyżej powinny spełniać następujące warunki:



- 1) oświadczenia nr 1 i 2 zostaną złożone w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Exim, w serwisie internetowym [exim.pl](https://www.exim.pl/) (który na dzień wydania niniejszej decyzji znajduje się pod adresem <https://www.exim.pl/>) w wersji desktopowej i mobilnej;
- 2) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane w serwisie internetowym [exim.pl](https://www.exim.pl/) przez okres **3 miesięcy** od dnia ich opublikowania;
- 3) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony serwisu [exim.pl](https://www.exim.pl/), bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nr 1 nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
- 4) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu [exim.pl](https://www.exim.pl/), do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nr 2 nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
- 5) tekst oświadczeń nr 1 i 2 będzie wyjustowany oraz wpisany czcionką ARIAL w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB #000000), na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), z zachowaniem pogrubienia tekstu (bold) we wskazanych miejscach;
- 6) w ostatnim zdaniu oświadczenia nr 2, po słowach „*pod adresem*” dodane zostanie hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji dostępnej w bazie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf);
- 7) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach nr 1 i 2 będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie [exim.pl](https://www.exim.pl/);
- 8) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, pod jaką dostępny jest serwis [exim.pl](https://www.exim.pl/), oświadczenia nr 1 i 2 zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej zastępującej stronę internetową znajdującą się pod adresem <https://www.exim.pl/>;
- 9) w przypadku zmiany nazwy, pod którą działa przedsiębiorca, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, obowiązek publikacyjny powinien zostać zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;
- 10) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.

VI. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) w związku z art. 27 ust. 4 tej ustawy Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji poprzez opublikowanie na profilach przedsiębiorcy w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram komunikatu o treści:**

„Prezes #UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne zachowania #EXIMtours dotyczące:

- *dokonywania jednostronnie, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, zmian warunków umów o udział w imprezach turystycznych;*



- sposobu powiadamiania konsumentów, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, o konieczności zmiany głównych właściwości usług turystycznych;
- warunków uzyskania od Exim uzasadnienia wysokości opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej z przelotem rejsowym.

Szczegółowe informacje na temat praktyk #EXIMtours dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RKT-3/2024 na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

#UOKiK #decyzjaUOKiK #OchronaKonsumenta #Konsument #EXIMtours #exim.pl”

Komunikat, o jakim mowa powyżej powinien spełniać następujące warunki:

- 1) komunikat o powyższej treści Exim opublikuje na swój koszt, nie później niż w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- 2) komunikat będzie dostępny przez okres **3 miesięcy** od dnia jego opublikowania;
- 3) komunikat będzie opublikowany jako post na polskojęzycznych publicznych profilach Exim w mediach społecznościowych Facebook i Instagram, które na dzień wydania niniejszej decyzji dostępne są pod adresami: <https://www.facebook.com/Exim.Tours.Polska/>; <https://www.instagram.com/eximtourspolska/>;
- 4) komunikat zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną Exim tj. na tych samych zasadach, jak wszystkie inne posty i wiadomości oraz z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji, jak w przypadku innych postów i wiadomości, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem;
- 5) w przypadku zmiany profilu w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram obowiązek publikacji komunikatu będzie odnosić się do profili funkcjonujących w dacie realizacji tego obowiązku, pozostających pod kontrolą Spółki;
- 6) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;
- 7) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie:

1. **karę pieniężną** w wysokości **10 366 588 zł** (słownie złotych: dziesięć milionów trzysta sześćdziesiąt sześć tysięcy pięćset osiemdziesiąt osiem) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji;
2. **karę pieniężną** w wysokości **4 739 012 zł** (słownie złotych: cztery miliony siedemset trzydzieści dziewięć tysięcy dwanaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji;



3. **karę pieniężną** w wysokości **4 739 012 zł** (słownie złotych: cztery miliony siedemset trzydzieści dziewięć tysięcy dwanaście), płaćną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji;
4. **karę pieniężną** w wysokości **740 471 zł** (słownie złotych: siedemset czterdzieści tysięcy czterysta siedemdziesiąt jeden), płaćną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) oraz stosownie do art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 572) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża** „Exim” S.A. z siedzibą w Warszawie **kosztami** przeprowadzonego postępowania w kwocie **154,10 zł** (słownie złotych: sto pięćdziesiąt cztery 10/100) oraz **zobowiązuje do zwrotu tych kosztów** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **14 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

