



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
w Warszawie**

**RWA-61-15/08/JKa**

Warszawa, 29 grudnia 2009 r.

**DECYZJA nr RWA- 39/2009**

**I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Oasis Tours Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie **uznaje się**, że:

**1.** działanie polegające na stosowaniu zawartych w *Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007* postanowienia o treści:

*„W związku z posiadaniem przez klienta błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji o usługach wchodzących w skład imprezy pochodzących z innych źródeł niż oficjalne materiały OASIS, nie przysługuje klientowi złożenie reklamacji z tego tytułu” – (§ 6 ust. 4)*

**stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na stosowaniu 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 oraz stanowiącą naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

**2.** działanie polegające na zamieszczaniu przez Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w treści „Komunikatów” kierowanych do klientów informacji, iż:

*„wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours”*

- a) **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na podejmowaniu przez Spółkę bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów, niezgodnych z art. 14 ust. 5 w zw. z art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- b) **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

**i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 105 § 1 ustawy – kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**umarza się** jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, wskutek stosowania w *Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007* postanowień o treści:

1. *„OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta – (§ 7 ust. 7),*
2. *„Jeżeli klient z własnej woli lub winy nie wykorzystał w czasie trwania imprezy całości lub części opłaconych usług, OASIS może przyznać zwrot części poniesionych kosztów, o ile wykonujący usługę przekaże kwotę pozostałą po wykonaniu świadczenia” – (§ 6 ust. 3).*

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**nakłada się na Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:**

1. **67.073,00 zł** (sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemdziesiąt trzy złote), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt I.1 niniejszej decyzji;
2. **321.950,00 zł** (trzysta dwadzieścia jeden tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt I.2 niniejszej decyzji.

### UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki działających na terenie województwa mazowieckiego pod kątem zgodności z przepisami art. 385<sup>1</sup> - 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004r., nr 223, poz. 2268 ze zm.).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka, Oasis Tours lub Przedsiębiorca) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła m.in. wzór *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007* (dalej: Warunki uczestnictwa lub WU).

Analiza przedmiotowego dokumentu wykazała, iż Spółka w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcem umownym zawierającym w swojej treści postanowienia umowne mogące być tożsame z postanowieniami uznanymi prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: rejestr niedozwolonych klauzul umownych).

Po analizie przesłanych przez Spółkę dokumentów, Prezes UOKiK w dniu 18 kwietnia 2008 r., wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu 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 poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007* postanowień o treści:

1. *„Jeżeli klient z własnej woli lub winy nie wykorzystał w czasie trwania imprezy całości lub części opłaconych usług, OASIS może przyznać zwrot części*

*poniesionych kosztów, o ile wykonujący usługę przekaze kwotę pozostałą po wykonaniu świadczenia” – (§ 6 ust. 3),*

2. *„W związku z posiadaniem przez klienta błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji o usługach wchodzących w skład imprezy pochodzących z innych źródeł niż oficjalne materiały OASIS, nie przysługuje klientowi złożenie reklamacji z tego tytułu” – (§ 6 ust. 4),*
3. *„OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta”- (§ 7 ust. 7),*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z postanowieniem z dnia 18 kwietnia 2008 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego materiały uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWA-402-3/08/DJ, tj. wzór *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007* oraz odpis z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców Oasis Tours Sp. z o.o. w Warszawie.

Spółka, zawiadomiona o wszczęciu postępowania administracyjnego ustosunkowała się w wyznaczonym terminie do postawionych zarzutów i udzieliła żądanych przez Prezesa Urzędu informacji.

W swej odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka odpowiedziała, iż postanowienie § 7 ust. 7 WU, które zostało zakwestionowane przez Prezesa Urzędu było już analizowane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 stycznia 2008 r. oddalającym powództwo o uznanie tego postanowienia za niedozwolone (sygn. akt XVII AmC 144/07) SOKiK stwierdził, iż postanowienie to nie narusza rażąco interesów konsumenta, ani nie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Pomimo to Spółka wskazała, iż dla uniknięcia wszelkich wątpliwości zmieni kwestionowane postanowienie nadając mu brzmienie:

*„OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobach”- (§ 7 ust. 7 WU),*

W odniesieniu do postanowienia § 6 ust. 3 WU Spółka stwierdziła, iż uprzednio postanowienie to brzmiało:

*„Oasis nie zwraca wartości świadczeń, których uczestnik z własnej woli lub winy nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy”.*

Postanowienie to w przytoczonym brzmieniu zostało zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w skierowanym do Spółki wezwaniu o sygn. DDK-62-25/05/PZ/PB. Wskutek wezwania Spółka dokonała zmiany postanowienia i nadała mu treść, która obecnie została zakwestionowana w niniejszym postępowaniu. Spółka stwierdziła jednocześnie, iż wobec wyrażonych w postanowieniu o wszczęciu postępowania argumentów, wykreśli zakwestionowane postanowienie ze swoich WU.

W zakresie postanowienia § 6 ust. 4 WU zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu Spółka podniosła, iż wszystkie postanowienia wpisane do rejestru postanowień

wzorców umowy uznanych za niedozwolone, które w opinii Prezesa Urzędu są tożsame z postanowieniem wykorzystywanym w obrocie konsumenckim przez Spółkę dotyczą wyłączenia odpowiedzialności za niewłaściwe informacje przekazane klientom przez osoby działające w imieniu organizatorów turystyki, tj. akwizytorów, agentów itp. Tymczasem w przypadku Spółki wyłączenie odpowiedzialności, o którym mowa w postanowieniu, dotyczy wiadomości powziętych z innych źródeł, niż oficjalne materiały Oasis Tours Sp. z o.o. Jako przykład Spółka wskazała sytuację, w której w oficjalnym katalogu Oasis Tours Sp. z o.o. brak jest informacji dotyczącej darmowego dostępu do Internetu w hotelu, podczas gdy klient w katalogu czy też na stronie internetowej innego organizatora turystyki znajduje informacje, iż dostęp ten jest bezpłatny. W takich właśnie sytuacjach Spółka nie może ponosić odpowiedzialności odszkodowawczej za niewłaściwe wykonanie umowy, gdyż w jego materiałach nie było informacji, iż klient będzie mógł w danym hotelu korzystać bezpłatnie z Internetu.

W ocenie Spółki odpowiada ona za swoich agentów w przypadku, gdy ci prześlą klientom niewłaściwe informacje. Właśnie z tego względu oczywiste było, iż zakwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula nie dotyczy informacji uzyskanych przez klienta od agentów, czy też innych podmiotów działających w imieniu i na rzecz Oasis Tours Sp. z o.o. Jednocześnie Spółka stwierdziła, iż wobec kwestionowania treści tego postanowienia przez Prezesa Urzędu zmieni jego treść nadając mu brzmienie:

*„Oasis nie ponosi odpowiedzialności w związku z posiadaniem przez klienta błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji o usługach wchodzących w skład imprezy uzyskanych od osób trzecich. Pod pojęciem osób trzecich rozumiane są osoby nie działające w imieniu i na rzecz Oasis” – (§ 6 ust. 4).*

Spółka oświadczyła, iż nowe postanowienia wprowadzone zostaną do dnia 27 maja 2008 r.

Postanowieniem z dnia 24 czerwca 2008 r. Prezes Urzędu, po analizie treści zawiadomienia otrzymanego od konsumenta, rozszerzył zakres prowadzonego wobec Spółki postępowania o zarzuty wskazane w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji. Wraz z zawiadomieniem o rozszerzeniu zarzutów Spółka została wezwana do ustosunkowania się do nich oraz do udzielenia dodatkowych informacji i wyjaśnień.

W odpowiedzi na nowe zarzuty Spółka wskazała w swym piśmie z dnia 8 lipca 2008 r., iż w komunikatach wydawanych po dniu 2 grudnia 2007 r., a więc po dniu wejścia w życie ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym znajduje się odwołanie do ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach Oasis Tours Sp. z o.o., zgodnie z którymi w przypadku zmiany istotnych warunków umowy klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować Oasis Tours Sp. z o.o. o akceptacji proponowanych zmian, bądź rezygnacji z imprezy. W przypadku rezygnacji Spółka dokonywała zwrotu wpłaty w terminie 14 dni. Spółka wskazała dodatkowo, iż zmiany cen określone w komunikatach spowodowane były podwyżkami cen ropy, co wpływało na koszty imprezy. W opinii Spółki podwyższenie ceny następowało zgodnie z postanowieniami art. 14 ust. 5 w zw. z art. 17 ustawy o usługach turystycznych, a w konsekwencji takie działanie Spółki nie może być uznane za nieuczciwą praktykę rynkową.

Spółka wskazała, że od dnia 1 sierpnia 2007 r. sześciokrotnie informowała o zmianie cen imprezy, w tym dwukrotnie (komunikat nr 12 i 14) na etapie przedkontraktowym. W okresie od dnia 1 sierpnia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2007 r. dopłaty paliwowej dokonało 285 klientów, a w okresie od 1 stycznia 2008 r. do dnia 1 lipca 2008 r. 5932 klientów.

Jednocześnie Spółka poinformowała, iż w okresie od dnia 1 sierpnia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2007 r. wskutek dopłaty paliwowej od umowy odstąpiło 8 klientów, a w okresie od 1 stycznia 2008 r. do dnia 1 lipca 2008 r. 484 klientów. Klientom tym została zwrócona cena imprezy.

Uściślając wskazane dane, w odpowiedzi na dodatkowe wezwanie Prezesa Urzędu, Spółka poinformowała w swym piśmie z dnia 14 grudnia 2008 r., iż w okresie od dnia 1 sierpnia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2007 r. opublikowane zostały dwa komunikaty o dopłacie paliwowej, jednakże dotyczyły one sprzedaży realizowanej po dacie ich opublikowania. Po opublikowaniu komunikatu 12/2007 o dopłacie paliwowej 253 klientów odstąpiło od umowy, z czego 222 otrzymało pełen zwrot ceny, zaś 31 poniosło koszty odstąpienia zgodnie z WU. Z kolei po opublikowaniu komunikatu 14/2007 od umowy odstąpiło 44 klientów, z czego 34 otrzymało pełen zwrot ceny, zaś 10 poniosło koszty odstąpienia zgodnie z WU.

Jak wynika z pisma Spółki z dnia 14 grudnia 2008 r. w okresie od 1 stycznia 2008 r. do dnia 31 lipca 2008 r. z uwagi na wzrost ceny imprezy odstąpiło od umowy 535 klientów z czego pełny zwrot ceny otrzymało 283 klientów a 252 klientów poniosło koszty odstąpienia wskazane w WU.

Zgodnie z podanymi w przez Spółkę informacjami komunikaty nr 20 i nr 26 miały zastosowanie wobec 9083 klientów, a od umowy odstąpiło 177 klientów, z czego 64 klientów poniosło koszty odstąpienia zgodnie z WU.

Pismem z dnia 15 lipca 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie strona została poinformowana o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

## **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje**

Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000204083 (dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. działalność związana z turystyką (świadczenie usług turystycznych poprzez organizowanie imprez turystycznych w kraju i za granicą).

Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym pt.: *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours realizowanych po 1 sierpnia 2007.*

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdują się postanowienia o brzmieniu:

1. *„Jeżeli klient z własnej woli lub winy nie wykorzystał w czasie trwania imprezy całości lub części opłaconych usług, OASIS może przyznać zwrot części poniesionych kosztów, o ile wykonujący usługę przekaże kwotę pozostałą po wykonaniu świadczenia” – (§ 6 ust. 3),*
2. *„W związku z posiadaniem przez klienta błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji o usługach wchodzących w skład imprezy pochodzących z innych źródeł niż oficjalne materiały OASIS, nie przysługuje klientowi złożenie reklamacji z tego tytułu” – (§ 6 ust. 4),*

3. „OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta”- (§ 7 ust. 7).

W obrocie konsumenckim Spółka informowała swoich klientów o wprowadzeniu dopłaty paliwowej, a w konsekwencji o zmianie warunków umowy (wzroście ceny imprezy), poprzez „Komunikaty”, które były doręczane klientom Spółki. W okresie od dnia 31 października 2007 r. do dnia 9 czerwca 2008 r. Spółka wydała 6 takich komunikatów:

- komunikat nr 12 z dnia 31 października 2007 r.
- komunikat nr 14 z dnia 7 listopada 2007 r.
- komunikat nr 25 z dnia 20 marca 2008 r.
- komunikat nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r.
- komunikat nr 28 z dnia 9 maja 2008 r.
- komunikat nr 34 z dnia 9 czerwca 2008 r.

W „Komunikacie” nr 25 z dnia 20 marca 2008 r. oraz nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r. umieszczona została informacja, w brzmieniu: „*Jednocześnie przypominamy, iż wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours*”.

Komunikat nr 25 z dnia 20 marca 2008 r. o dopłacie paliwowej miał zastosowanie do 2270 klientów. Po jego wydaniu 13 konsumentów odstąpiło od umowy z uwagi na wzrost ceny zakupionej imprezy, z czego 8 otrzymało zwrot pełnej ceny, zaś 5 poniosło koszty odstąpienia zgodnie z WU.

Komunikat nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r. o dopłacie paliwowej miał zastosowanie do 6813 klientów. Po wydaniu tego komunikatu 164 konsumentów odstąpiło od umowy z uwagi na wzrost ceny zakupionej imprezy, z czego 105 otrzymało zwrot pełnej ceny, zaś 59 poniosło koszty odstąpienia zgodnie z WU.

Pozostali klienci, do których skierowany został „Komunikat” nr 25 z dnia 20 marca 2008 r. oraz nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r. uiszcili na rzecz Spółki dopłaty we wskazanej w „Komunikacie” wysokości.

## **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje**

### Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu

publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku<sup>1</sup>.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

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

### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej wynika, że przedsiębiorcą jest w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000204083, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór.

Sąd Najwyższy orzekł też, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) 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, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest konieczne, aby działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do pewnego

---

<sup>1</sup> Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., strona 47

nieoznaczonego kręgu podmiotów. Działanie to jest zatem w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów i zagraża ono przynajmniej potencjalnie każdemu z członków zbiorowości konsumentów<sup>2</sup>.

W niniejszej sprawie przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów została spełniona, gdyż opisane poniżej zachowania przedsiębiorcy były skierowane do nieoznaczonej i nieograniczonej liczby konsumentów, tych, którzy zawarli z przedsiębiorcą umowy, jak i tych, którzy potencjalnie mogli to uczynić.

Rozważane zachowania dotyczące zbiorowych interesów konsumentów należało ocenić także jako praktyki. Wobec tego, że jak zostanie wykazane poniżej, zachowania te powodowały niekorzystne dla konsumentów uregulowanie ich sytuacji prawnej, godziły one w interesy konsumentów.

Tak więc w niniejszej sprawie została spełniona przesłanka mówiąca o godzeniu w zbiorowe interesy konsumentów.

### Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, jaka musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania, co zostanie oddzielnie rozważone w odniesieniu do każdej z praktyk.

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>3</sup>.

W tym miejscu należy również wyjaśnić, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 niniejszej ustawy nie jest więc wymagane, aby kwestionowane regulacje wywołały rzeczywiste skutki w konkretnych stosunkach prawnych z konsumentami. Dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji, nawet jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji. Za praktykę taką uważa się również niedopełnianie obowiązków informacyjnych, ocena czego przebiega niezależnie od faktu, czy konsumenci faktycznie nie posiadali rozważanych informacji np. z innych źródeł i czy w rzeczywistości wywołało to negatywne dla konsumentów skutki.

---

<sup>2</sup> „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – Komentarz”, pod red. Cezarego Banasińskiego i Eugeniusza Piontka, Lexis Nexis Polska Sp. z o.o., Warszawa 2009r., Wydanie 1, str. 398

<sup>3</sup> por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118

Bezprawną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest takie zachowanie przedsiębiorcy, które można zaklasyfikować, jako jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt. 1 – 3 ww. ustawy.

## I.1

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. Niemniej jednak należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Jak wynika z wyroku SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt. 1 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do ww. rejestru. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Wobec powyższego stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu ma skutek wobec osób trzecich (art. 479<sup>43</sup> k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”* (por. H. Ciepła [w:] K. Piasecki [red.], Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II, Warszawa 2001, s. 249). Przepis art. 479<sup>43</sup> k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt. III SZP 3/06 Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż *„stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”*. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie

synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne jest tożsamy. „*Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame*” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04).

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

W § 6 ust. 4 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Oasis Tours znajduje się postanowienie o treści: „*W związku z posiadaniem przez klienta błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji o usługach wchodzących w skład imprezy pochodzących z innych źródeł niż oficjalne materiały OASIS, nie przysługuje klientowi złożenie reklamacji z tego tytułu*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „*WACTUR nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów dotyczących warunków uczestnictwa, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. WACTUR nie ponosi odpowiedzialności za udzielanie przez akwizytorów informacji sprzecznych z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych zawierających aktualną ofertę WACTURU*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 września 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 76/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 557.
2. „*Biuro wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą o ile były błędnie lub niedokładnie zaprezentowane przez przedstawicieli działających na rzecz Biura (agentów)*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 października 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 78/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 594,
3. „*Natura TOUR wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 67/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 214.

Postanowienie stosowane przez Oasis Tours wyłącza odpowiedzialność Spółki w każdym przypadku posiadania przez klienta błędnych informacji, pochodzących z innych źródeł niż oficjalne materiały Oasis. Wyłączenie obejmuje zatem wszystkie informacje uzyskane przez klienta Spółki bezpośrednio od osób sprzedających usługi Spółki w jej imieniu lub na jej rzecz, a nie pochodzące z oficjalnych materiałów Spółki. Należy tymczasem zauważyć, iż klient niejednokrotnie wiedzę o konkretnej usłudze turystycznej pozyskuje wyłącznie podczas rozmowy z agentem biura podróży i nie zapoznaje się z oficjalnymi materiałami. W przypadku błędnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym informacji udzielonych przez osobę działającą w imieniu i na rzecz Spółki klient nie może złożyć reklamacji, gdyż Spółka wyłączyła to przysługujące mu uprawnienie. Z tego względu

zakwestionowane postanowienie – podobnie jak zacytowane powyżej klauzule wpisane do rejestru – wyczerpuje znamiona klauzuli abuzywnej z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. Dochodzi bowiem w tym przypadku do wyłączenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Klauzula wskazana w sentencji niniejszej decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – jest tożsama z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479<sup>43</sup> k.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), SOKiK wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

W kontekście powyższych rozstrzygnięć sądowych rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza postanowienia kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *stosowanie*

*postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a<sup>4</sup>.*

Analiza wzorca umownego stosowanego przez Oasis Tours wykazała, iż treść klauzuli wymienionej w pkt. I.1 sentencji przedmiotowej decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I.1 sentencji decyzji.

## **I.2**

Prezes Urzędu ustalił, iż w obrocie konsumenckim Spółka informowała swoich klientów o wprowadzeniu dopłaty paliwowej, a w konsekwencji o zmianie warunków umowy (wzroście ceny imprezy), poprzez „Komunikaty”, które były doręczane klientom Spółki. W okresie od dnia 31 października 2007 r. do dnia 9 czerwca 2008 r. Spółka wydała 6 takich komunikatów. W „Komunikatach” nr 25 z dnia 20 marca 2008 r. oraz nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r. umieszczona została informacja, w brzmieniu: „*Jednocześnie przypominamy, iż wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours*”.

### **I.2a)**

Jak wspomniano powyżej art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Bezprawność działania, do którego odwołał się ustawodawca wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć jako sprzeczność działania z prawem. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt VIII Ama 32/05), art. 24 ust. 2 ww. 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 działania należy sięgnąć do przepisów odrębnych ustaw i dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Na tym tle należy stwierdzić, iż stosownie do art. 17 ustawy o usługach turystycznych cena usługi nie może być podniesiona, chyba, że łącznie zaistnieją następujące okoliczności:

- 1) umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny;
- 2) organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych,

---

<sup>4</sup> W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

- podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut;
- 3) do czasu rozpoczęcia imprezy pozostało ponad 20 dni.

Jedynie w przypadku zaistnienia ww. przesłanek organizator ma prawo podnieść cenę usługi. W takim przypadku klient – po otrzymaniu informacji o zmianie umowy – powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy, czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich świadczeń i bez zapłaty kary umownej. W przypadku odstąpienia od umowy klient może żądać od organizatora natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Te obowiązki i uprawnienia klienta wynikają z treści art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych.

Mając na uwadze powyższe rozważania za bezprawne należy uznać działanie Oasis Tours polegające na zamieszczaniu w wysyłanych do klientów Komunikatach postanowienia o treści: *„wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours”*. Treść komunikatu jest niezgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności z art. 14 ust. 5 w zw. z art. 17 ustawy o usługach turystycznych, który przyznaje konsumentowi określone uprawnienia z tytułu wprowadzania przez organizatora zmian istotnych warunków do zawartej z klientem umowy o usługi turystyczne, a mianowicie: uprawnienia do przyjęcia proponowanej zmiany umowy, jak również uprawnienia do odstąpienia w tej sytuacji od zawartej umowy bez obowiązku ponoszenia z tego tytułu negatywnych konsekwencji finansowych. Oba te uprawnienia mają charakter bezwzględnie obowiązujący, wobec czego działanie Spółki, która w drodze wysyłanych do klientów Komunikatów zmierzała do ich wyłączenia stanowi w ocenie Prezesa Urzędu działanie sprzeczne z prawem.

W tym kontekście Prezes Urzędu uznał, że Spółka poprzez działanie polegające na zamieszczaniu przez Oasis Tours Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie w treści *„Komunikatów”* kierowanych do klientów informacji, iż: *„wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours”* dopuściła się działania bezprawnego i godzącego w zbiorowy interes konsumentów.

## **I.2b)**

Analiza treści kwestionowanego Komunikatu wskazuje, iż jego rozsyłanie do klientów w zakwestionowanym kształcie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, zakazaną na mocy art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W myśl art. 4 ust. 1 i 2 ww. ustawy, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (...).

Pojęcie praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd ustawodawca wyjaśnił w art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W myśl ust. 1 ww. przepisu, jest to takie działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie

przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta (art. 5 ust. 3 pkt 4 ww. ustawy).

Dokonując w powyższym kontekście analizy kwestionowanego w niniejszym postępowaniu działania Spółki należy zauważyć, iż zawiera ono informacje nieprawdziwe i odbiegające od obowiązującego stanu prawnego.

Jak zostało wskazane powyżej w pkt I 2a), w przypadku wprowadzenia przez organizatora turystyki przed rozpoczęciem imprezy turystycznej zmian istotnych warunków do umowy o usługi turystyczne, klient ma prawo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Tym samym w sposób ewidentny nieprawdziwa (niezgodna z prawdą w zakresie obowiązującego stanu prawnego) jest informacja zawarta w Komunikacie rozsyłanym przez Spółkę do klientów, zgodnie z którą *„wzrost cen imprez turystycznych uwarunkowany wzrostem cen paliw, zgodnie z art. 17 ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r., nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od umowy, bez ponoszenia kosztów wynikających z warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Oasis Tours”*.

Mając powyższe na względzie należy stwierdzić, iż zamieszczanie takiej informacji w Komunikacie kierowanym do klientów wprowadza konsumentów w błąd, co do uprawnień przysługujących im w sytuacji, gdy organizator podwyższa cenę imprezy. Tym samym Prezes Urzędu uznał, iż działanie Oasis Tours Sp. z o.o., polegające na zamieszczaniu w treści Komunikatu kwestionowanej informacji, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, co przesądza o jego bezprawności.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I.2 sentencji decyzji.

Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami Spółki w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy było skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających ze Spółką umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Prezes Urzędu wydając niniejszą decyzję uznał jednocześnie, że nie istnieją podstawy do stwierdzenia zaniechania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów opisanych w pkt I.1 sentencji decyzji. Wprawdzie w swym piśmie z dnia 5 maja 2008 r. Spółka zadeklarowała, iż do dnia 27 maja 2008 r. wyeliminuje z analizowanego wzorca umownego zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, jednakże w dalszym postępowaniu w żaden sposób Oasis Tours nie wykazał, iż zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Tymczasem u podstaw wydania przez Prezesa Urzędu decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej jej zaniechanie leży udowodnienie w trakcie postępowania przed Prezesem Urzędu, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania takiej praktyki. Ciężar udowodnienia powyższego faktu, stosownie do treści art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, spoczywa na przedsiębiorcy, co stanowi konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności zaprzestania stosowania praktyki. Tylko rzetelne udowodnienie tej okoliczności staje się podstawą stwierdzenia przez Prezesa Urzędu zaniechania stosowania bezprawnych praktyk. Najczęściej dowód taki stanowią dokumenty oraz informacje, których treść pozwala Prezesowi Urzędu stwierdzić, że działania przedsiębiorcy przestały nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W orzecznictwie przyjmuje się, że uznanie, iż przedsiębiorca wyeliminował kwestionowane postanowienia z obrotu konsumenckiego musi wiązać się z zaniechaniem tej praktyki w stosunku do konsumentów, których interesy mogły zostać naruszone niezgodnym z prawem działaniem przedsiębiorcy, a więc również w stosunku do konsumentów, z którymi przedsiębiorca miał zawarte umowy według zakwestionowanego wzorca umownego (por. wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 7 maja 2009 r., sygn. akt VI ACa 1318/08).

Również w odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I.2 sentencji decyzji Przedsiębiorca nie przedstawił żadnych dowodów pozwalających Prezesowi Urzędu na stwierdzenie jej zaniechania. W szczególności Spółka nie wykazała, iż wobec konsumentów, którzy po opublikowaniu „Komunikatów” nr 25 z dnia 20 marca 2008 r. oraz nr 26 z dnia 9 kwietnia 2008 r. odstąpili od umowy ponosząc jednocześnie koszty tego odstąpienia zostały podjęte czynności zmierzające do usunięcia skutków naruszenia przepisów prawa.

Z tych względów Prezes Urzędu nie stwierdził zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na podstawie art. 27 ust. 1 uokik orzekając jednocześnie jak w punkcie I sentencji decyzji.

## II.1

W niniejszym postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętym przeciwko Spółce Prezes Urzędu zakwestionował jej działania polegające na stosowaniu we wzorcu umownym postanowienia o treści: „*OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta*”- (§ 7 ust. 7 WU). Na etapie wszczynania postępowania w tym zakresie Prezes Urzędu uznał, że ww. postanowienie umowne może być zbieżne m.in. z treścią postanowienia: „*Organizator w uzasadnionych przypadkach ponosi odpowiedzialność z tytułu wykonania usługi maksymalnie do 2 krotnej jej wartości*” uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 lutego 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 90/03) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 497.

W swej odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka odpowiedziała, iż zakwestionowane przez Prezesa Urzędu było już analizowane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 stycznia 2008 r. oddalającym powództwo o uznanie tego postanowienia za niedozwolone (sygn. akt XVII AmC 144/07) SOKiK stwierdził, iż postanowienie to nie narusza rażąco interesów konsumenta, ani nie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami.

Po przeprowadzeniu postępowania w niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, iż ww. postanowienie było przedmiotem analizy Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wytoczone przeciwko Spółce powództwo o uznanie ww. postanowienia za niedozwolone zostało oddalone, a orzeczenie SOKiK jest prawomocne.

## II.2

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu zakwestionował również działanie Spółki polegające na stosowaniu we wzorcu umownym postanowienia o treści: *„Jeżeli klient z własnej woli lub winy nie wykorzystał w czasie trwania imprezy całości lub części opłaconych usług, OASIS może przyznać zwrot części poniesionych kosztów, o ile wykonujący usługę przekaze kwotę pozostałą po wykonaniu świadczenia”* – (§ 6 ust. 3 WU). Na etapie wszczynania postępowania w tym zakresie Prezes Urzędu uznał, że ww. postanowienie umowne może być zbieżne m.in. z treścią postanowienia: *„Jeżeli Klient uczestnik imprezy turystycznej, nie wykorzysta poszczególnych świadczeń ze względu na przedwczesny powrót lub z innych ważnych powodów, TUI dołoży wszelkich starań by uzyskać od danego kooperanta zwrot zaoszczędzonych wydatków. Powyższe zobowiązanie TUI nie dotyczy przypadków, w których świadczenia były jedynie znikome względnie jeżeli przepisy prawne lub zarządzenia urzędowe stoją temu na przeszkodzie. TUI zastrzega sobie prawo do zatrzymania 20% zwróconej sumy jako wyrównanie za dodatkowe starania i poniesione straty”* - uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 czerwca 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 10/03) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 896.

Jak wskazała Spółka w swym piśmie z dnia 5 maja 2008 r. uprzednio postanowienie to brzmiało:

*„Oasis nie zwraca wartości świadczeń, których uczestnik z własnej woli lub winy nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy”.*

Postanowienie to w przytoczonym brzmieniu zostało zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w skierowanym do Spółki wezwaniu o sygn. DDK-62-25/05/PZ/PB. Wskutek wezwania Spółka dokonała zmiany postanowienia i nadała mu treść, która wówczas została przyjęta przez Prezesa Urzędu za odpowiadającą przepisom prawa.

Po przeprowadzeniu postępowania w niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał, iż ww. postanowienie istotnie było już przedmiotem analizy Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zostało uznane za odpowiadające wymogom prawa. Wysłane bowiem przez Prezesa Urzędu do Spółki pismo z dnia 28 czerwca 2005 r. (sygn. DDK-62-25/05/PZ/PB) obejmowało również wezwanie do dobrowolnego zaniechania stosowania postanowienia § 6 ust. 3 WU w brzmieniu:

*„Oasis nie zwraca wartości świadczeń, których uczestnik z własnej woli lub winy nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy”.*

Wskutek wezwania Spółka dokonała zmiany postanowienia i nadała mu treść, która została wówczas przyjęta przez Prezesa Urzędu, a obecnie zakwestionowana w niniejszym postępowaniu.

Powyższe ustalenia wykazały brak podstaw do uznania, iż działania Spółki, polegające na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniem o treści:

1. *„OASIS działając zgodnie z art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego Klienta”;*
2. *„Jeżeli klient z własnej woli lub winy nie wykorzystał w czasie trwania imprezy całości lub części opłaconych usług, OASIS może przyznać zwrot części poniesionych kosztów, o ile wykonujący usługę przekaże kwotę pozostałą po wykonaniu świadczenia” – (§ 6 ust. 3 WU).*

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, ze względu na fakt, iż nie narusza to zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

W ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnej podstawy prawnej odnoszącej się do sposobu rozstrzygnięcia w przypadku, gdy postawiony stronie postępowania zarzut nie został w trakcie tego postępowania potwierdzony. W związku z tym, mając na względzie, iż w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem UOKiK stosuje się przepisy k.p.a. (art. 83 ustawy), postępowanie w tej sprawie należało umorzyć zgodnie z art. 105 k.p.a.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy, co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu - tak jak miało to miejsce w niniejszej sprawie - a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregokolwiek z elementów w odniesieniu do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Wobec powyższego, stosownie do treści art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

### **III.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania

praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia z winy umyślnej, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę udowodnionych Spółce naruszeń, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Oasis Tours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Pamiętać również należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Spółki kary pieniężnej jest fakt, iż jako organizator turystyki z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych powinien mieć świadomość, że stosowanie postanowień tożsamyh z uznanymi za niedozwolone i wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne.

Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Abuzowność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Spółka winna zdawać sobie również sprawę z konieczności podejmowania wszelkich czynności gospodarczych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z przepisami dotyczącymi branży usług turystycznych, w której działa od wielu lat.

Zgodnie przedłożonym przez Spółkę sprawozdaniem o przychodach, kosztach i wyniku finansowym oraz nakładach na środki trwałe oraz dokumentem CIT-8, przychody Spółki w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły [\*] zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. [\*] zł.

### **III.1**

W punkcie I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt. I.1. decyzji praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę

bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.1 sentencji decyzji polegała na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego tożsamego w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do powszechnie dostępnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W prowadzonym postępowaniu przypisano Spółce stosowanie postanowienia naruszającego interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, gdyż wyłączyło ono odpowiedzialność Spółki za osoby sprzedające usługi Spółki w jej imieniu lub na jej rzecz.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Spółce praktyka miała charakter długotrwały. Zakwestionowane postanowienie niedozwolone, tożsame z wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych, stosowane były przez Spółkę ponad rok.

Podsumowanie wagi naruszenia stwierdzonego w pkt I.1 niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania zakwestionowanego postanowienia niedozwolonego kształtuje się na poziomie [\*] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzoną w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji praktykę, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Przy kalkulowaniu kary nie stwierdzono występowania okoliczności łagodzących. Wzięto natomiast pod uwagę okoliczność, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju. Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o 20%**.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **67.073,00 zł** (sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemdziesiąt trzy złote), co stanowi ok. [\*] przychodu osiągniętego w 2008 r. i ok. [\*] kary maksymalnej.

### III.2

W punkcie I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż Spółka stosuje **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na:  
a) podejmowaniu przez Spółkę bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów, niezgodnych z 14 ust. 5 w zw. z art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), oraz b) stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

Ustalenie kary za to naruszenie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt I.2 niniejszej decyzji praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji polegała na stosowaniu na etapie

wykonywania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny i uprawnienia stron zawartej umowy. Na tym etapie konsument nie miał już możliwości swobodnego podejmowania decyzji w zakresie istniejącej umowy.

Stosowanie przez Spółkę działań sprzecznych z ustawą o usługach turystycznych negatywnie wpłynęło na sytuację konsumentów. Stwierdzone w przeprowadzonym postępowaniu informowanie konsumentów o konsekwencjach odstąpienia od umowy, które jednak nie miały pokrycia w obowiązującym stanie prawnym jest w ocenie Prezesa Urzędu przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów oraz – w konsekwencji – naruszającego ich interesy. Zakwestionowane działanie Spółki stanowiło również przejaw nieuczciwej praktyki rynkowej. Wobec zakwestionowanej treści Komunikatów jedynie 118 konsumentów, spośród 9083, odstąpiło od umowy, z czego 66 poniosło koszty takiego odstąpienia. W wyniku działania Spółki 8965 konsumentów uiszczało na rzecz Spółki dopłaty które – w przypadku, gdy do rozpoczęcia imprezy pozostało mniej, niż 20 dni – stanowiły *de facto* świadczenie nienależne. Działanie Spółki spowodowało bowiem, że większość konsumentów, do których był skierowany komunikat wolało uiszczyć dopłatę, niż zrezygnować z imprezy ponosząc dodatkowe koszty, których pobranie – według zakwestionowanych w postępowaniu Komunikatów Spółki – było rzekomo uzasadnione przepisami prawa.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania działań zakwestionowanych w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [\*] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Przy kalkulowaniu kary nie stwierdzono występowania okoliczności łagodzących. Wzięto natomiast pod uwagę okoliczność, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju. Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o 20%**.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **321.950,00 zł** (trzysta dwadzieścia jeden tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt złotych), co stanowi [\*] przychodu osiągniętego w 2008 r. i [\*] kary maksymalnej.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełni ona również funkcję represyjną w stosunku do uczestnika postępowania, jak i z uwagi na to, że ma ona skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Oasis Tours Sp. z o.o. jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt III sentencji 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 na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Otrzymuje:

**Pani Anna Czepkowska**

*Pełnomocnik Oasis Tours Sp. z o.o.*  
Kancelaria Adwokacka Anny Czepkowskiej  
ul. Świętojerska 16 lok. 25  
00-202 Warszawa