



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

RWA-61-47/12/ZP

Warszawa, 12 listopada 2013 r.

DECYZJA nr RWA-20/2013

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- 1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** polegające na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowienia o treści: *„Rozkłady lotów, limity bagażu jak i trasa przelotu mogą ulec zmianie. Dwa dni przed wylotem Oasis Tours przesyła do agentów sprzedaży potwierdzenie godzin wylotu i limitów bagażu. Zalecane jest również sprawdzenie w przeddzień wylotu czy nie nastąpiły zmiany rozkładu (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej)”* (wzorzec *„Ważne informacje”*) wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 ze zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* – **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 2 listopada 2011 r.;**
- 2. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** polegające na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowienia o treści: *„OASIS niezwłocznie*

poinformuje Uczestnika lub agenta o zmianie istotnych warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych (terminu, programu imprezy, hotelu, ceny). W takim wypadku Uczestnik według swojego wyboru może przyjąć proponowaną zmianę lub odstąpić od umowy. Oświadczenie o dokonanym wyborze Uczestnik winien złożyć w ciągu 3 dni od uzyskania informacji (lecz przed rozpoczęciem imprezy), o zmianie warunków umowy. Niezłożenie w określonym terminie jakiegokolwiek oświadczenia przez Uczestnika będzie uznane jako zgoda na przyjęcie nowych warunków” (§ 4 pkt 1 wzorca „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 stycznia 2011 roku”), wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy *Kodeks postępowania cywilnego*, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* – **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 2 listopada 2011 roku;**

- 3. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** polegającą na zamieszczaniu w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych postanowień o treści: *„Uczestnik nie ma podstaw do odstąpienia od umowy, jeżeli zachodzi tylko niemożliwość świadczenia w uzgodnionym terminie, w przypadku gdy rezultat zostanie osiągnięty z niewielkim opóźnieniem, a więc gdy ma miejsce tzw. niemożliwość przemijająca”* wyłączającego uprawnienia konsumenta wynikające z art. 14 ust. 5 - 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268, t. j. ze zm.), co stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* – **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 2 listopada 2011 r.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- 1. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** polegającą na zamieszczaniu w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych postanowienia o treści: *„Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota.*

W przypadku nie usunięcia wad może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy lub do OASIS w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy, w sposób niebudzący wątpliwości o jej zgłoszeniu”, ograniczającego uprawnienia konsumenta wynikające z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – i nakazuje zaniechanie jej stosowania;

- 2. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegającą oddalaniu reklamacji składanych przez konsumentów z tego powodu, że reklamacje te nie zostały zgłoszone w trakcie imprezy i nie zostały potwierdzone przez rezydenta, lub zostały zgłoszone ostatniego dnia imprezy, co stanowi ograniczenie uprawnień konsumenta, wynikających z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Oasis Tours spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

- 1. 55.169 zł** (słownie: pięćdziesiąt pięć tysięcy sto sześćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji,
- 2. 124.130 zł** (słownie: sto dwadzieścia cztery tysiące sto trzydzieści złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji,
- 3. 66.202 zł** (słownie: sześćdziesiąt sześć tysięcy dwieście dwa złote), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji,

4. **91.028 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt jeden tysięcy dwadzieścia osiem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w zakresie opisanym w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji,
5. **331.013 zł** (słownie: trzysta trzydzieści jeden tysięcy trzynaście złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w zakresie opisanym w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej jako: „Prezes Urzędu”) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające (znak RWA-403-15/12/MSK) mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami Oasis Tours sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie („Oasis Tours” lub „Spółka”) w zakresie przekazywania istotnych informacji dotyczących oferowanego przez nią produktu mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wezwał Oasis Tours do przesłania wszystkich stosowanych od początku 2011 r. wzorców umownych przedkładanych konsumentom w ramach prowadzonej działalności oraz złożonych przez konsumentów reklamacji wraz odpowiedziami udzielonymi konsumentom przez Spółkę.

Po przeanalizowaniu powyższych wzorców umownych Prezes Urzędu stwierdził, że mogło dojść do naruszenia przez Oasis Tours art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*. W związku z tym, postanowieniem z dnia 31 grudnia 2012 r., wszczęto postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień o treści:

1. *„Rozkłady lotów, limity bagażu jak i trasa przelotu mogą ulec zmianie. Dwa dni przed wylotem Oasis Tours przesyła do agentów sprzedaży potwierdzenie godzin wylotu i limitów bagażu. Zalecane jest również sprawdzenie w przeddzień wylotu czy nie nastąpiły zmiany rozkładu (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej)”* (wzorzec „Ważne informacje”),

2. *„OASIS niezwłocznie poinformuje Uczestnika lub agenta o zmianie istotnych warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych (terminu, programu imprezy, hotelu, ceny). W takim wypadku Uczestnik według swojego wyboru może przyjąć proponowaną zmianę lub odstąpić od umowy. Oświadczenie o dokonanym wyborze Uczestnik winien złożyć w ciągu 3 dni od uzyskania informacji (lecz przed rozpoczęciem imprezy), o zmianie warunków umowy. Niezłożenie w określonym terminie jakiegokolwiek oświadczenia przez Uczestnika będzie uznane jako zgoda na przyjęcie nowych warunków” (§ 4 pkt 1 wzorca „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 stycznia 2011 roku”),*

wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 ze zm.) („k.p.c”), co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

II. zamieszczaniu w zawieranych z konsumentami umowach o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych postanowień o treści:

1. *„Uczestnik nie ma podstaw do odstąpienia od umowy, jeżeli zachodzi tylko niemożliwość świadczenia w uzgodnionym terminie, w przypadku gdy rezultat zostanie osiągnięty z niewielkim opóźnieniem, a więc gdy ma miejsce tzw. niemożliwość przemijająca”,*

wyłączającego uprawnienia konsumenta wynikające z art. 14 ust. 5 - 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268, t. j. ze zm.), co może stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

2. *„Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota. W przypadku nie usunięcia wad może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy lub do OASIS w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy, w sposób niebudzący wątpliwości o jej zgłoszeniu”,*

ograniczającego uprawnienia konsumenta wynikające z art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych*, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

III. oddalaniu reklamacji składanych przez konsumentów z tego powodu, że reklamacje te nie zostały zgłoszone w trakcie imprezy i nie zostały potwierdzone przez rezydenta, lub zostały zgłoszone ostatniego dnia imprezy, co stanowi ograniczenie uprawnień konsumenta,

wynikających z art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych*, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Pismem z dnia 31 grudnia 2012 r. Oasis Tours została zawiadomiona o wszczętym postępowaniu, jak również wezwana do udzielenia informacji i złożenia dokumentów w sprawie. Postanowieniem z dnia 31 grudnia 2012 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego znak: RWA-403-15/12/MSK pismo Oasis Tours z dnia 25 kwietnia 2012 r. wraz z następującymi załącznikami:

1. upoważnienie dla pracownika Spółki do poświadczania zgodności kopii dokumentów oryginałami z dnia 25 kwietnia 2012 r.;
2. odpis z KRS dla Oasis Tours sp. z o.o. z dnia 26 kwietnia 2012 r.;
3. *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 stycznia 2011 roku,*
4. *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 listopada 2011 roku;*
5. *Ważne informacje* obowiązujące od września 2010 r. do września 2011 r.;
6. *Ważne informacje* obowiązujące od września 2011 r.;
7. korespondencja dotycząca 54 reklamacji konsumentów na uchybienia w sposobie wykonania umów o świadczenie usług turystycznych zawartych z Oasis Tours.

Spółka nie ustosunkowała się do postawionych zarzutów. Przekazała jednak żądane przez Prezesa Urzędu dokumenty, tj. wzorce umów stosowanych w obrocie z konsumentami od kwietnia 2012 r. wraz ze wszystkimi załącznikami oraz 50 ostatnich reklamacji konsumentów na uchybienia wskazane w wezwaniu. Spółka przekazała m.in. wzorzec *Umowy o udział w imprezie Oasis Tours sp. z o.o., Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 listopada 2011 roku z erratą z 03 maja 2012* oraz dokument *Ważne informacje*. W piśmie z dnia 13 marca 2013 r. Spółka oświadczyła, że przekazany wraz z pismem z dnia 15 stycznia 2013 r. dokument *Ważne informacje* obowiązywał od dnia 22 września 2011 r. do końca października 2012 r.

Wraz z pismem z dnia 15 kwietnia 2013 r. Oasis Tours przekazała informację o przychodzie uzyskanym w 2012 r., przedstawiając zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy od 1 stycznia 2012 do 31 grudnia 2012 – CIT-8.

Zgodnie z art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, t.j.) pismem z dnia 17 maja 2013 r. Spółka

została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, a także o możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

W piśmie z dnia 11 czerwca 2013 r. Oasis Tours wskazała, że w dniu 4 czerwca 2013 r., po zapoznaniu się z aktami niniejszego postępowania, Prezes Zarządu Spółki zarządził, aby dokonano zmian „w zakładce ‘Ważne informacje’ na stronie internetowej Spółki i w Katalogach w zakresie zakwestionowanych przez Urząd klauzul”. W piśmie wskazano, że Oasis Tours zaprzestała stosowania postanowienia zawartego w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji, które zastąpiono postanowieniem o treści: „Rozkłady lotów, lotniska wylotów i przylotów oraz numery rejsów podawane są przez Oasis Tours (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej). W przypadku ewentualnych zmian Oasis Tours zawiadamia klientów za pośrednictwem swoich agentów sprzedaży”. Ponadto, w odniesieniu do postanowienia § 6 ust. 1 Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 listopada 2011 roku, Spółka stwierdziła, że odpowiada on treści art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych. W związku z powyższym, w ocenie Oasis Tours, dalsze postępowanie w niniejszej sprawie jest bezprzedmiotowe.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Oasis Tours Sp. z o.o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000204083. Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. działalność związana z turystyką (np. PKD 63.30.A – działalność biur podróży, PKD 63.30.B – działalność agencji podróży, PKD 63.30.C – działalność biur turystycznych oraz PKD 63.30.D – pozostała działalność turystyczna).

Oasis Tours przy zawieraniu z klientami będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93 ze zm.) („k.c.”), tj. osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą, umów o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 k.c. Prezes Urzędu ustalił, że umowy z konsumentami zawierane są w oparciu o obowiązujący w danym okresie zestaw wzorców umownych obejmujący: wzorzec umowy o udział w imprezie, warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz ważne informacje, stanowiące integralną część umowy.

Spółka stosowała następujące wzorce umowne:

1. *Umowa o udział w imprezie Oasis Tours Warszawa,*
2. *Umowa o udział w imprezie Oasis Tours sp. z o.o.,*
3. *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 stycznia 2011 roku („WU ze stycznia 2011”),*
4. *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 listopada 2011 roku („WU z listopada 2011”),*
5. *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Oasis Tours Sp. z o.o. realizowanych po 1 listopada 2011 roku z erratą z 03 maja 2012 („WU z maja 2012”),*
6. *Ważne informacje obowiązujące od września 2010 r. do września 2011 r. („WI 2010”),*
7. *Ważne informacje obowiązujące od września 2011 r. („WI 2011”).*

Konsumentów obowiązywały również regulaminy poszczególnych promocji oraz warunki ubezpieczenia AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

Po przeprowadzeniu analizy powyższych wzorców oraz przykładowych umów zawartych przez Oasis Tours z konsumentami na ich podstawie Prezes Urzędu ustalił, że w ich treści znajdują się postanowienia o następującym brzmieniu:

1. *„Rozkłady lotów, limity bagażu jak i trasa przelotu mogą ulec zmianie. Dwa dni przed wylotem Oasis Tours przesyła do agentów sprzedaży potwierdzenie godzin wylotu i limitów bagażu. Zalecane jest również sprawdzenie w przeddzień wylotu czy nie nastąpiły zmiany rozkładu (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej)” – WI 2010 oraz WI 2011, akapit Przelot, Lot czarterowy,*
2. *„OASIS niezwłocznie poinformuje Uczestnika lub agenta o zmianie istotnych warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych (terminu, programu imprezy, hotelu, ceny). W takim wypadku Uczestnik według swojego wyboru może przyjąć proponowaną zmianę lub odstąpić od umowy. Oświadczenie o dokonanej wyborze Uczestnik winien złożyć w ciągu 3 dni od uzyskania informacji (lecz przed rozpoczęciem imprezy), o zmianie warunków umowy. Niezłożenie w określonym terminie jakiegokolwiek oświadczenia przez Uczestnika będzie uznane jako zgoda na przyjęcie nowych warunków” – § 4 pkt 1 WU ze stycznia 2011,*
3. *„Uczestnik nie ma podstaw do odstąpienia od umowy, jeżeli zachodzi tylko niemożliwość świadczenia w uzgodnionym terminie, w przypadku gdy rezultat*

zostanie osiągnięty z niewielkim opóźnieniem, a więc gdy ma miejsce tzw. niemożliwość przemijająca” – § 5 pkt 3 *WU ze stycznia 2011*,

4. „*Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota. W przypadku nie usunięcia wad może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy lub do OASIS w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy, w sposób niebudzący wątpliwości o jej zgłoszeniu*” – § 6 pkt 1 *WU z listopada 2011* oraz *WU z maja 2012*.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka stosowała wzorzec *Umowy o udział w imprezie Oasis Tours Warszawa* od stycznia 2011 r. do 28 lutego 2011 r. Od 28 lutego 2012 r. obowiązuje wzorzec *Umowy o udział w imprezie Oasis Tours sp. z o.o.*

Wzorzec umowy *WU ze stycznia 2011* Spółka stosowała od września 2010 r. do 1 listopada 2011 r. Następnie stosowany był wzorzec umowy *WU z listopada 2011*, który obowiązywał od września 2011 r. do 2 maja 2012 r. Obecnie Spółka stosuje *WU z maja 2012*, które zastąpiły poprzednio obowiązujący wzorzec z dniem 3 maja 2012 r.

Oasis Tours stosowała wzorzec umowy *Ważne informacje* obowiązujące od września 2010 r. do września 2011 r. (WI 2010). Obecnie stosowany jest wzorzec *Ważne informacje* obowiązujące od września 2011 r. (WI 2011). Prezes Urzędu ustalił bowiem, że pomimo, że w piśmie z 13 marca 2013 r. Spółka wskazała, że *WI 2011* obowiązywały do października 2012 r., to w przededniu wydania niniejszej decyzji na stronie internetowej Oasis Tours nadal znajdował się dokument *Ważne informacje* zawierający postanowienie wskazanie w pkt. I.1 sentencji decyzji. Wbrew informacjom zawartym w piśmie Spółki z dnia 11 czerwca 2013 r. postanowienie *WI 2011* wskazane w pkt. I.1 sentencji decyzji również nie zostało zmienione.

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, że co najmniej od września 2011 r. Oasis Tours stosuje praktykę polegającą na oddalaniu reklamacji składanych przez konsumentów z tego powodu, że nie zostały one zgłoszone w trakcie imprezy i potwierdzone przez rezydenta, lub zostały zgłoszone ostatniego dnia imprezy. Na podstawie dokumentacji dotyczącej korespondencji reklamacyjnej z okresu od 1 września do 30 listopada 2011 r. oraz od lipca do grudnia 2012 r. Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku, gdy: 1) konsumenci nie zgłosili reklamacji rezydentowi w trakcie imprezy i nie uzyskali od niego potwierdzenia złożenia reklamacji, bądź 2) uczynili to ostatniego dnia imprezy, albo 3) po zakończeniu imprezy, niezależnie od tego czy załączyli do swojej reklamacji dowody na okoliczność nienależytego wykonywania umowy, to w większości przypadków Oasis Tours informowała ich, że zgłaszając reklamację ostatniego dnia bądź po zakończeniu imprezy, nie dali jej szansy zweryfikowania i ewentualnego usunięcia usterek oraz, że reklamacja nie posiada potwierdzenia rezydenta. Oasis Tours stwierdzała, że w związku z powyższym zmuszona jest oddalić reklamacje jako niezasadną. Dotyczyło to również często sytuacji, w których

konsumenci powoływali się w reklamacjach na ustne zgłoszenie rezydentowi uwag lub na niedostępność rezydenta. Taki sposób rozpatrywania reklamacji przez Oasis Tours potwierdzają reklamacje zgromadzone w aktach sprawy (np. kk. 56 – 58, 71 – 75, 87 – 89, 131 – 135, 152 – 154, 159 – 164, 295 – 296).

Prezes Urzędu ustalił również, że w prowadzonym przez niego rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. („Rejestr niedozwolonych postanowień umownych”) znajdują się następujące postanowienia:

1. *„Sun&Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzynarodowego), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („SOKiK”) z dnia 17 stycznia 2007 r., sygn. XVII AmC 31/06 i wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 1328,
2. *„Agent obowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, a w przypadku podwyżki ceny dokonać wpłaty różnicy ceny, bądź też złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 7 lutego 2005 r., sygn. XVII AmC 108/03 i wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 779,
3. *„O rezygnacji z imprezy Klient zobowiązany jest powiadomić Organizatora w ciągu 3 dni od otrzymania informacji na ten temat, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich Klient został poinformowany”* – klauzula uznana za niedozwoloną wyrokiem SOKiK z dnia 13 kwietnia 2012 r., sygn. XVII AmC 2002/10 i wpisana do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 3418,
4. *„Brak odpowiedzi Klienta niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia od Organizatora, uważa się za akceptację zmienionych warunków”* – klauzula uznana za niedozwoloną wyrokiem SOKiK z dnia 29 lutego 2012 r., sygn. XVII AmC 3508/10 i wpisana do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 3260,
5. *„Klient zobowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia, poinformować Organizatora o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia

14 grudnia 2010 r., sygn. XVII AmC 1473/09 i wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień pod nr 2435,

6. *"O wszelkich zmianach dotyczących warunków umowy uczestnik powiadamiany jest pisemnie przez organizatora na podany do korespondencji adres. Niezgłoszenie rezygnacji w terminie 3 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków umowy"* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 31 lipca 2009 r., sygn. XVII AmC 328/09 i wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 2156,
7. *„O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany”* – klauzula uznana za niedozwoloną wyrokiem SOKiK z dnia 26 lutego 2010 r., sygn. XVII AmC 656/09 i wpisana do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 2725.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony lub naruszony został interes publicznoprawny. Dopiero wykazanie tej okoliczności pozwala na realizację celu ustawy, którym, zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie 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 rynku¹.

¹ K. Kohutek, M. Sieradzka „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer, Warszawa 2008, str. 47.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, obecnie są lub w przyszłości będą klientami Oasis Tours. W związku z tym, podjęcie działań przez Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie było uzasadnione.

Naruszenie zakazu z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Artykuł 24 ust. 2 ww. ustawy definiuje tę praktykę jako godzące w zbiorowy interes konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Zachowanie przedsiębiorcy może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, gdy spełnione są równocześnie trzy przesłanki wynikające z art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
3. praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 1. Oasis Tours jako przedsiębiorca

Zakaz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Artykuł 4 pkt 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* zawiera legalną definicję przedsiębiorcy, obejmującą przedsiębiorców w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 t.j.), oraz: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu ww. ustawy.

Oasis Tours, będąca stroną niniejszego postępowania, posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*, gdyż jest spółką handlową wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą działalność gospodarczą we własnym imieniu. Tym samym oznacza to, iż jej zachowanie podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad 2. Bezprawność działań Oasis Tours

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.

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 ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa². Prezes Urzędu oceniając zachowanie Oasis Tours pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. nr 78, poz. 483) „*Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego*”.

„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. Jak stwierdził Trybunał Konstytucyjny w wyroku z 4 lipca 2002 r.³, w przypadku oparcia odpowiedzialności na idei bezprawności czynu, sam fakt naruszenia prawa stanowi podstawę do zastosowania sankcji. „*Obiektywny stan naruszenia prawa jest w takim stanie rzeczy podstawą do jej zastosowania. Podstawową przesłanką odpowiedzialności jest w takim układzie odniesienia bezprawność czynu rozumiana jako zachowanie sprawcy niezgodne z przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego*”⁴.

² zob. J. Szwaia (red.): „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz*”, Wydawnictwo C.H. BECK, Warszawa 2000, s. 117-118.

³ Wyrok Trybunału Konstytucyjnego z dnia 4 lipca 2002 r., sygn. P 12/01, publ. MoP 2002, nr 15, str. 675.

⁴ Ibidem.

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 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, tj.:

- stosowanie postanowień wzorców umów wpisanych przez SOKiK do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Rejestru niedozwolonych postanowień umownych,
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

Zarzuty postawione Oasis Tours związane są z zawieraniem przez nią umów o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Wzorce takich umów oraz same umowy powinny spełniać warunki określone przez ustawę *o usługach turystycznych*, a przede wszystkim nie ograniczać praw przyznanym konsumentom przez przepisy tej ustawy.

W tym kontekście należy zwrócić szczególną uwagę na to, że sama ustawa *o usługach turystycznych* wskazuje, w swoim art. 19 ust. 1, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia tej ustawy są nieważne.

Bezprawność zachowania Oasis Tours zostanie rozważona poniżej odrębnie w odniesieniu do każdej z zarzuconych praktyk.

Ad pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia przepisów powszechnie obowiązujących. Niemniej jednak, 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 Rejestru niedozwolonych postanowień umownych (art. 24 ust. 2 pkt 1). W wyroku z dnia 25 marca 2004 r. SOKiK⁵ stwierdził, że 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 tego, stosowanie

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 25 marca 2004 r., sygn. akt XVII Ama 51/03, publ. Wokanda 2005/4/58.

postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane.

Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. prawomocny wyrok SOKiK uznający za niedozwolone postanowienie wzorca umowy ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania tego postanowienia ww. rejestru. Przepis ten rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy.

Należy podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści, nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne, jest tożsamy. Pogląd ten potwierdza stanowisko SOKiK wyrażone w wyroku z dnia 25 maja 2005 r.⁶, gdzie sąd ten wskazał, że *„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”*.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* 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 2005 r.⁷ podkreślił bowiem, 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.

Powyższe orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r.⁸, 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. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane*

⁶ Wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r., sygn. XVII Ama 46/04, niepubl.

⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2 grudnia 2005 r., sygn. akt VI ACa 760/05, publ. Dz.Urz.UOKiK.2006/1/19, Głosa 2006/2/86.

⁸ Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/2006, publ. np. OSNP 2007/1-2/35, Biul. SN 2006/7/20.

w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a [obecnie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów]”.

Odnosząc powyższe rozważania do niniejszej sprawy Prezes Urzędu stwierdził, co następuje.

Ad I.1

Postanowienie zawarte w pkt. I.1 sentencji decyzji, o treści: *„Rozkłady lotów, limity bagażu jak i trasa przelotu mogą ulec zmianie. Dwa dni przed wylotem Oasis Tours przesyła do agentów sprzedaży potwierdzenie godzin wylotu i limitów bagażu. Zalecane jest również sprawdzenie w przeddzień wylotu czy nie nastąpiły zmiany rozkładu (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej)”* Spółka zawarła w WI 2010, które weszły w życie we wrześniu 2010 r., jak i w aktualnie obowiązujących WI 2011.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod nr 1328, na podstawie wyroku SOKiK z dnia 17 stycznia 2007 r., sygn. XVII AmC 31/06, o treści: *„Sun&Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzylądowania), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem”*.

Uzasadniając abuzywność tego postanowienia SOKiK stwierdził, że zmiany dotyczące miejsca odlotu i przylotu, trasy (międzylądowań), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasu lotów stanowią istotne postanowienia umowy, zatem zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych konsument powinien mieć prawo do odstąpienia od umowy. W opinii sądu pozbawienie tego prawa uzasadniało wniossek, że klauzula ta rażąco narusza interesy konsumenta.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Oasis Tours, mimo różnic w treści, jest tożsame w skutkach ze wskazanym wyżej postanowieniem wpisanym do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Zdaniem Prezesa Urzędu celem postanowienia zawartego w pkt. I.1 sentencji decyzji było pozwolenie Oasis Tours na zmianę istotnych warunków umowy takich jak np. rozkład i trasa przelotu, bez zagwarantowania konsumentowi możliwości odstąpienia od umowy z tego powodu.

Abuzywność przedmiotowego postanowienia wspierana była przez wyraźne wskazanie, że tego typu zmiany nie stanowią podstawy do odstąpienia od umowy, zawarte w § 5 pkt 3 WU ze stycznia 2011, o treści: *„Uczestnik nie ma podstaw do odstąpienia od umowy, jeżeli zachodzi tylko niemożliwość świadczenia w uzgodnionym terminie, w przypadku gdy rezultat zostanie osiągnięty z niewielkim opóźnieniem, a więc gdy ma miejsce tzw. niemożliwość przemijająca”*. Pomimo, że § 4 pkt 1 WU ze stycznia 2011 przewidywał możliwość

odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków, to cytowane postanowienie z § 5 pkt. 3 faktycznie uniemożliwiało rezygnację z imprezy z powodu zmiany rozkładu lotów.

Zdaniem Prezesa Urzędu wskutek usunięcia powyżej cytowanego postanowienia z § 5 pkt 3 *WU ze stycznia 2011* z dniem 1 listopada 2011 r., postanowienie wskazane w pkt. I.1 sentencji decyzji straciło swój abuzywny charakter. W dniu 2 listopada 2011 r. weszły w życie *WU z listopada 2011*, które nie zawierały postanowienia z § 5 pkt 3 *WU ze stycznia 2011*, dając konsumentom możliwość odstąpienia od umowy również w przypadku np. zmiany rozkładu lotów.

W związku z tym Prezes Urzędu stwierdził, że **zarzucane Spółce w pkt. I.1 naruszenie zostało zaniechane z dniem 2 listopada 2011 r.**

Wobec powyższego, odnosząc się do wyjaśnień Oasis Tours w toku postępowania zawartych w piśmie z dnia 11 czerwca 2013 r., należy wskazać, że ewentualne zastąpienie kwestionowanej klauzuli postanowieniem o treści: *„Rozkłady lotów, lotniska wylotów i przylotów oraz numery rejsów podawane są przez Oasis Tours (informacja dostępna jest na bieżąco u agenta sprzedaży Oasis Tours lub bezpośrednio u touroperatora, na infolinii lub na stronie internetowej). W przypadku ewentualnych zmian Oasis Tours zawiadamia klientów za pośrednictwem swoich agentów sprzedaży”* nie ma znaczenia w niniejszej sprawie, ponieważ nie wpływa na możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy.

Ad I.2

W ocenie Prezesa Urzędu również klauzula wskazana w pkt. I.2 sentencji decyzji, o treści: *„OASIS niezwłocznie poinformuje Uczestnika lub agenta o zmianie istotnych warunków umowy z przyczyn od niego niezależnych (terminu, programu imprezy, hotelu, ceny). W takim wypadku Uczestnik według swojego wyboru może przyjąć proponowaną zmianę lub odstąpić od umowy. Oświadczenie o dokonanym wyborze Uczestnik winien złożyć w ciągu 3 dni od uzyskania informacji (lecz przed rozpoczęciem imprezy), o zmianie warunków umowy. Niezłożenie w określonym terminie jakiegokolwiek oświadczenia przez Uczestnika będzie uznane jako zgoda na przyjęcie nowych warunków”*, jest tożsama z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Postanowienie to Spółka zawarła w § 4 pkt 1 *WU ze stycznia 2011*.

Zdaniem Prezesa Urzędu powyższe postanowienie wzorca jest tożsame z postanowieniem uprzednio stosowanym przez Oasis Tours, a uznanym za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 7 lutego 2005 r. w sprawie o sygn. XVII AmC 108/03 i wpisanym do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 779, o treści: *„Agent*

obowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, a w przypadku podwyżki ceny dokonać wpłaty różnicy ceny, bądź też złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie”.

Uzasadniając abuzywny charakter powyższej klauzuli SOKiK stwierdził, że jest ona sprzeczna z art. 385³ pkt 19 k.c., gdyż przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Zdaniem sądu cytowana klauzula przyznaje możliwość jednostronnej zmiany istotnych warunków umowy, w tym terminu, programu imprezy, standardu, bez ważnych przyczyn, wyłącznie dla kontrahenta konsumenta. W ocenie SOKiK, uczestnik imprezy turystycznej ma w tej sytuacji wyłącznie wybór pomiędzy zgodą na tę zmianę lub rezygnacją z imprezy (odstąpienie od umowy). Konsument nie może więc domagać się wykonania umowy zgodnie z jej treścią (jeżeli jej wykonanie nie jest niemożliwe) ani żądania stosowanego odszkodowania w razie jej niewykonania.

W ocenie Prezesa Urzędu, zmiana brzmienia treści postanowienia stosowanego przez Spółkę w WU ze stycznia 2010 w stosunku do ww. postanowienia wpisanego do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych polegająca na wskazaniu, że chodzi o zmianę umowy „z przyczyn niezależnych od Oasis Tours”, oraz usunięciu zobowiązania uczestnika do wpłaty różnicy ceny, jest bez znaczenia. Cel obu zakwestionowanych postanowień jest nadal ten sam. Zgodnie bowiem ze zmienionym postanowieniem uczestnik nadal nie może żądać odszkodowania za niewykonanie umowy lub niewykonanie jej zgodnie z treścią.

Zdaniem Prezesa Urzędu niedopuszczalne jest również zastrzeżenie milczącej akceptacji konsumenta na wprowadzone jednostronnie przez przedsiębiorcę zmiany umowy. W związku z tym Prezes Urzędu uznał, że postanowienie stosowane przez Oasis Tours jest tożsame również z następującymi klauzulami wpisanymi do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. *„O rezygnacji z imprezy Klient obowiązany jest powiadomić Organizatora w ciągu 3 dni od otrzymania informacji na ten temat, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich Klient został poinformowany”* (klauzula wpisana pod nr 3418, na podstawie wyroku SOKiK z dnia 13 kwietnia 2012 r., sygn. XVII AmC 2002/10),
2. *„Brak odpowiedzi Klienta niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia od Organizatora, uważa się za akceptację*

zmienionych warunków” (klauzula wpisana pod nr 3260 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29 lutego 2012 r., sygn. XVII AmC 3508/10),

3. *"Klient zobowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia, poinformować Organizatora o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy"* (klauzula wpisana pod nr 2435 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14 grudnia 2010 r., sygn. XVII AmC 1473/09),
4. *"O wszelkich zmianach dotyczących warunków umowy uczestnik powiadamiany jest pisemnie przez organizatora na podany do korespondencji adres. Niezgłoszenie rezygnacji w terminie 3 dni od daty zawiadomienia uważane jest za akceptację zmienionych warunków umowy"* (klauzula wpisana pod nr 2156 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 31 lipca 2009 r., sygn. XVII AmC 328/09),
5. *„O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczenia o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany”* (klauzula wpisana pod nr 2725 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26 lutego 2010 r., sygn. XVII AmC 656/09).

W wyroku z dnia 26 lutego 2010 r., odnoszącym się do klauzuli wskazanej w pkt. 5 powyżej, SOKiK uznał, że określa ona prawa konsumenta w sposób mniej korzystny niż określony w art. 14 ust. 5 i ust. 6 ustawy *o usługach turystycznych*, co narusza art. 19 tej ustawy. Zgodnie bowiem art. 14 ust. 5 i ust. 6 ustawy *o usługach turystycznych* organizator, który przez rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki, z zastrzeżeniem art. 17 tej ustawy, powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta. W takiej sytuacji konsument powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy lub odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Sąd zaznaczył, że ustawa *o usługach turystycznych* nie dopuszcza możliwości przyjęcia milczącej akceptacji zmienionych warunków umowy. W ocenie SOKiK organizator jako profesjonalista powinien dążyć do ustalenia, czy klient akceptuje zmienione warunki umowy, czy też od niej odstępuje. Sąd wskazał, że przedsiębiorca powinien opracować wzorce dróg komunikacji z konsumentami, które są obecnie powszechnie dostępne, takie jak np. komunikacja telefoniczna lub e-mail. Zauważył on też, że konstrukcja milczącej zgody dopuszczalna jest tylko w obrocie pomiędzy profesjonalistami, dodatkowo pozostającymi ze sobą w stałym stosunku gospodarczym, stwierdzając jednocześnie, że nie jest to właściwa regulacja dla stosunków między profesjonalistą – organizatorem turystyki a konsumentem. Według sądu przyjęcie tak daleko idących dla konsumenta skutków jego

milczenia przy zaproponowaniu mu zmiany warunków imprezy, nawet jeśli został on o nich poinformowany, jest niedopuszczalne.

W ocenie Prezesa Urzędu niewątpliwie zastrzeżenie w kwestionowanym postanowieniu, że brak jakiegokolwiek odpowiedzi konsumenta na zawiadomienie o zmianie umowy spowoduje przyjęcie przez Spółkę, że konsument zaakceptował te zmiany, ma ten sam cel i skutek jak powyżej wskazane klauzule. W związku z tym, pomimo różnic w literalnym brzmieniu tych klauzul oraz kwestionowanego w niniejszej decyzji postanowienia, Prezes Urzędu uznał, że w tym zakresie postanowienie to jest z nimi tożsame.

WU ze stycznia 2011 zawierające kwestionowane postanowienie przestały obowiązywać z dniem 2 listopada 2011 r. Wobec tego, Prezes Urzędu stwierdził, że **zarzucana Spółce w pkt. I.2 sentencji decyzji praktyka została zaniechana z dniem 2 listopada 2011 r.**

Ad pkt I.3 sentencji decyzji

W umowach zawieranych z konsumentami z użyciem wzorca umownego *WU ze stycznia 2011* Spółka zamieszczała postanowienie o treści: *„Uczestnik nie ma podstaw do odstąpienia od umowy, jeżeli zachodzi tylko niemożliwość świadczenia w uzgodnionym terminie, w przypadku gdy rezultat zostanie osiągnięty z niewielkim opóźnieniem, a więc gdy ma miejsce tzw. niemożliwość przemijająca”* (§ 5 pkt 3).

Zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy *o usługach turystycznych* organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17 tej ustawy, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Ponadto, w myśl art. 14 ust. 5 i 7 ustawy *o usługach turystycznych*, jeżeli klient odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru: uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Dodatkowo, klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie, lub siły wyższej.

Z powyższych przepisów wyraźnie wynika, że w przypadku zmiany istotnych warunków umowy konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Może on także

uczestniczyć w imprezie zastępczej lub żądać zwrotu wniesionych świadczeń. Jeżeli nastąpiło to z przyczyn, za które odpowiada biuro podróży, poza zwrotem wpłaconych świadczeń konsument może również żądać odszkodowania za poniesione szkody.

Przepisy te mają zapewnić czynny udział konsumenta w podejmowaniu decyzji o zmianie umowy, w ustaleniach odnośnie do należnych mu w przyszłości świadczeń oraz jego obowiązków, a także bezpośrednią ochronę ekonomicznych interesów konsumenta⁹.

Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy *o usługach turystycznych* umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych powinna określać program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym: rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę i miejsce wyjazdu i planowanego powrotu.

Zdaniem Prezesa Urzędu, skoro zgodnie z art. 14 ust. 2 pkt 4 lit. a ustawy *o usługach turystycznych* data i godzina wyjazdu i planowanego powrotu stanowią *essentialia negotii* umowy o świadczenie usług turystycznych, należy je kwalifikować jako istotne warunki umowy o świadczenie usług turystycznych.

Oasis Tours zamieszczała w umowach o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych zawieranych z konsumentami postanowienie przyznające konsumentom prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zmiany jej istotnych warunków. Jednak w przypadku umów zawartych z użyciem wzorca umownego *WU ze stycznia 2011* prawo to było ograniczone postanowieniem wskazanym w pkt. I.3 sentencji decyzji.

Powyższe postanowienie było niezgodne art. 14 ust. 5 – 7 ustawy *o usługach turystycznych*. Niewątpliwie ograniczało ono uprawnienie do odstąpienia od umowy, ponieważ zgodnie z jego treścią konsument nie mógł skorzystać z tego uprawnienia, gdy zmiana dotyczyła „terminu świadczenia”. Zauważyć należy również, że użyte w tym postanowieniu określenie „z niewielkim opóźnieniem” jest bardzo uznaniowe i daje Spółce możliwość jednostronnej interpretacji umowy co do wielkości tego opóźnienia. Z tego względu Prezes Urzędu uznał, że Oasis Tours zamieszczając je w umowach z konsumentami dopuściła się bezprawnego i godzącego w zbiorowy interes konsumentów działania.

WU ze stycznia 2011 zawierające kwestionowane postanowienie przestały obowiązywać z dniem 2 listopada 2011 r. Umowy zawierane z użyciem nowego wzorca umownego, tj. *WU z listopada 2011* nie zawierały już tego postanowienia. W ocenie Prezesa Urzędu, ze względu na charakter zawieranych umów polegający na jednorazowej organizacji imprezy turystycznej oraz ze względu na fakt, iż umowy te zostały wykonane przed wejściem w życie nowego wzorca, lub krótko po jego wejściu w życie, celowe jest uznanie, że do zaniechania praktyki

⁹ „Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki”, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa – Katowice, lipiec 2011, str. 20

doszło wraz z wejściem w życie nowego wzorca. W związku z tym Prezes Urzędu stwierdził, że **zarzucana Spółce w pkt. I.3 sentencji decyzji praktyka została zaniechana z dniem 2 listopada 2011 r.**

Ad pkt II.1 i II.2 sentencji decyzji

Oceniając bezprawność praktyk Oasis Tours wskazanych w pkt II.1 i II.2 decyzji należy odwołać się do art. 16b ust. 1 – 3 ustawy *o usługach turystycznych*. Zgodnie z art. 16b ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Obowiązek ten powinien być jednoznacznie określony w umowie (art. 16b ust. 2 ww. ustawy). Jednak w myśl art. 16b ust. 3 ww. ustawy niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa powyżej, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazane uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

Ponadto, należy również zauważyć, że zgodnie z art. 16b ust. 4 ustawy *o usługach turystycznych* w wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

Ad II.1

Oasis Tours zamieszcza w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienie o treści: *„Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota. W przypadku nie usunięcia wad może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy lub do OASIS w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy, w sposób niebudzący wątpliwości o jej zgłoszeniu”* Postanowienie to Oasis Tours zamieszczała w umowach o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych z użyciem wzorca umownego WU z listopada 2011, a także obecnie obowiązującego – WU z maja 2012 (§ 6 pkt 1).

Powyższe postanowienie wprowadza dodatkowe przesłanki zgłoszenia reklamacji przez konsumenta, nie znajdujące oparcia w przepisach prawa. Uzależnienia ono bowiem możliwość zgłoszenia reklamacji od uprzedniego zawiadomienia wykonawcy usługi oraz rezydenta lub pilota o wadliwym wykonywaniu umowy w trakcie trwania imprezy oraz nieusunięcia zgłoszonych wad. Wynika z niego, że dopiero **po zawiadomieniu wskazanych osób i „w przypadku nieusunięcia wad”** konsument może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie imprezy lub po jej zakończeniu w ustawowym terminie. Zatem zgodnie z

tym postanowieniem konsument, który nie zawiadomił o wadach w wykonaniu umowy wskazane osoby w trakcie imprezy i z tego powodu wady nie zostały usunięte, a także konsument, który zawiadomił o wadach i zostały one usunięte, nie ma podstaw do złożenia reklamacji.

Kwestionowane postanowienie niewątpliwie narusza uprawnienia konsumentów wynikające z art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych*. W myśl art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych* konsumenci mogą składać reklamacje na uchybienia w realizacji umowy **niezależnie** od zawiadomienia o nich wykonawcy oraz organizatora w trakcie imprezy, a także ewentualnego usunięcia wad. Nawet bowiem w przypadku usunięcia wad konsument może posiadać roszczenia wobec organizatora, np. roszczenie odszkodowawcze za okres obniżonej jakości świadczenia w okresie, kiedy wada istniała.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Oasis Tours ma na celu bezprawne ograniczenie możliwości składania reklamacji przez konsumentów, skutkiem czego może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy przez Spółkę.

Odnosząc się do wyjaśnień Spółki zawartych w piśmie z dnia 11 czerwca 2013 r., w którym stwierdza ona, że kwestionowane postanowienie odpowiada treści art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy *o usługach turystycznych*, Prezes Urzędu uznał, że w kontekście postawionego Spółce zarzutu są one chybione. Przepis ten wskazuje, że umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych powinna określać sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji. Natomiast niniejszy zarzut wobec Oasis Tours nie dotyczy kwestii zamieszczenia takiej informacji w umowie (tj. realizacji obowiązku informacyjnego określonego ww. przepisie), ale jej sformułowania przez Spółkę w taki sposób, że ogranicza to konsumentom prawo do złożenia i rozpatrzenia ich reklamacji.

Prezes Urzędu, ustalił, że na stronie internetowej Spółki nadal znajdują się *WU z maja 2012* zawierające kwestionowane postanowienie (kk. 738 – v.739). Co więcej podlegają one zaakceptowaniu przez konsumentów, którzy chcą zawrzeć umowę o świadczenie usług turystycznych drogą elektroniczną, stanowiąc integralną część takiej umowy. W związku z tym **nie zachodzą przesłanki pozwalające na stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki wskazanej w pkt. II.1 sentencji decyzji przez Oasis Tours.**

Należy również podkreślić, że zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* ciężar udowodnienia zaniechania stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności zaprzestania stosowania praktyki. Tylko rzetelne udowodnienie tej okoliczności może być 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. Niewątpliwie, w niniejszej sprawie Spółka nie wykazała, że zaniechała stosowania praktyki, o której mowa w pkt. II.1 sentencji decyzji.

Ad II.2

Na podstawie analizy dokumentacji reklamacyjnej Prezes Urzędu uznał, że Osis Tours stosuje niedozwoloną praktykę polegającą na oddalaniu reklamacji składanych przez konsumentów z tego powodu, że reklamacje te nie zostały zgłoszone w trakcie imprezy i nie zostały potwierdzone przez rezydenta, lub zostały zgłoszone ostatniego dnia imprezy. Praktyka ta bezprawnie ogranicza konsumentom prawo do skorzystania z procedury reklamacyjnej, naruszając w ten sposób art. 16b ust. 3 ustawy o *usługach turystycznych*. Podkreślić jednak należy, że Prezes Urzędu nie oceniał zasadności poszczególnych reklamacji złożonych przez klientów Oasis Tours.

W okresie od 2 stycznia do 1 listopada 2011 r. Spółka zamieszczała w umowach następujące postanowienie: *„Wszelkie uwagi dotyczące usług świadczonych w czasie trwania imprezy winny być niezwłocznie zgłoszone rezydentowi lub pilotowi grupy w trakcie trwania imprezy. Ma on obowiązek potwierdzić Uczestnikowi przyjęcie reklamacji, a w przypadku jej nie załatwienia niezwłocznie przekazać ją do OASIS. Na udzielenie odpowiedzi biuro ma 30 dni od daty zakończenia imprezy w sposób nie budzący wątpliwości o ich zgłoszeniu. OASIS udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji (...)”* (§ 6 pkt 1 WU z stycznia 2011).

Od listopada 2011 r. Oasis Tours zamieszcza w umowach o świadczenie usług turystycznych z konsumentami postanowienie o treści: *„Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota. W przypadku nie usunięcia wad może złożyć reklamację do rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy lub do OASIS w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy, w sposób niebudzący wątpliwości o jej zgłoszeniu”* (§ 6 pkt 1 WU z listopada 2011 oraz WU z maja 2012).

Z literalnego brzmienia powyższych postanowień wynika obowiązek zawiadomienia przez konsumenta wykonawcy usługi oraz rezydenta lub pilota o nieprawidłowościach w wykonywaniu umowy. Nie wynika z nich jednak obowiązek złożenia reklamacji w trakcie imprezy i uzyskania potwierdzenia jej przez rezydenta. Pierwsze z cytowanych postanowień nakłada obowiązek potwierdzenia złożenia reklamacji przez konsumenta **na rezydenta lub pilota**, któremu ją zgłoszono. Oba cytowane postanowienia wyraźnie wskazują, że reklamacja może być również złożona do Oasis Tours w terminie 30 dni od zakończenia imprezy.

Jednak Prezes Urzędu ustalił, że **w praktyce Oasis Tours uzależnia możliwość złożenia reklamacji od uprzedniego zawiadomienia rezydenta oraz od uzyskania przez konsumenta potwierdzenia złożenia reklamacji od rezydenta w trakcie trwania imprezy turystycznej.** Reklamacje nie posiadające potwierdzenia rezydenta, złożone „pod koniec imprezy” lub ostatniego dnia, bądź po jej zakończeniu, nie są merytorycznie rozpatrywane przez Spółkę, a arbitralnie odrzucane bez przeprowadzenia żadnej głębszej analizy i poczynienia jakichkolwiek czynności sprawdzających, oraz szczegółowego uzasadnienia przyczyn odmowy uwzględnienia reklamacji.

Praktykę tę potwierdzają odpowiedzi Oasis Tours na reklamacje konsumentów uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania. Po analizie korespondencji reklamacyjnej z okresu od 1 września do 30 listopada 2011 r. Prezes Urzędu ustalił, że w większości przypadków Spółka w odpowiedzi na reklamacje konsumentów dotyczące np. nieodpowiedniego standardu hotelu, stanu higienicznego hotelu, niezgodności świadczeń z ofertą, niezależnie od tego, czy konsumenci przedstawiali dowody na istnienie nieprawidłowości, przesyłała konsumentom pismo o standardowej treści, w którym w ogóle (np. k. 32, 40, 56, 78, 87, 105) lub tylko ogólnie (np. k. 205) odnosiła się do meritum sprawy, tj. do wskazanych przez konsumentów nieprawidłowości. W większości powyższych przypadków Oasis Tours informowała ich, że zgłaszając reklamację pod koniec imprezy, ostatniego dnia, bądź po zakończeniu imprezy, nie dali jej szansy zweryfikowania i ewentualnego usunięcia usterek oraz że reklamacja nie posiada potwierdzenia rezydenta. Oasis Tours stwierdzała, że w związku z powyższym zmuszona jest oddalić reklamacje jako niezasadną. Dotyczyło to również często sytuacji, w których konsumenci powoływali się w reklamacjach na ustne zgłoszenie rezydentowi uwag lub na niedostępność rezydenta (np. kk. 56 – 58, 71 – 75, 87 – 89, 131 – 135, 152 – 154, 159 – 164, 295 – 296).

Standardowa treść pisma kierowanego przez Oasis Tours do konsumentów brzmiała w większości przypadków następująco: „(...) *Dnia (...) zawarł Pan umowę o świadczenie usług turystycznych zapoznając się przy tym z „warunkami uczestnictwa”, zawartymi w katalogu, będącymi integralną częścią umowy. Zgodnie z zamieszczoną tam informacją wszelkie uwagi dotyczące usług świadczonych w czasie trwania imprezy winny być niezwłocznie zgłoszone rezydentowi lub pilotowi grupy w trakcie trwania imprezy. Ma on obowiązek potwierdzić Uczestnikowi przyjęcie reklamacji, w przypadku jej nie załatwienia niezwłocznie przekazać ją do Oasis. Zgłaszając reklamację dopiero po zakończeniu pobytu nie dał Pan organizatorowi możliwości zweryfikowania i ewentualnego usunięcia usterek. Zaznaczam też, że reklamacja nie posiada potwierdzenia rezydenta. W związku z powyższym zmuszeni jesteśmy oddalić Pana reklamację jako niezasadną (...)*”.

Przykładowo, powyższa informacja zawarta była w odpowiedzi Spółki z dnia 23 listopada 2011 r. (k. 71) na reklamację konsumenta, w której konsument wskazał, że próbował skontaktować się z rezydentką, jednak nie przyjechała ona do hotelu (k. 75).

Podobną informację zawarto w odpowiedzi z dnia 4 listopada 2011 r. (k. 105) na reklamację konsumentki, która załączyła do niej zdjęcia mające świadczyć o nieprawidłowościach w wykonaniu umowy (k. 110 – 119). W odpowiedzi na reklamację konsumentki Spółka w ogóle nie odniosła się do przedstawionych dowodów, a jedyną podstawą „oddalenia” reklamacji był fakt, że reklamacja została zgłoszona po zakończeniu imprezy i nie posiadała potwierdzenia rezydenta.

Również reklamacje złożone w ostatnich dniach imprezy lub ostatniego dnia były „oddalane”. W swoich odpowiedziach na reklamacje Oasis Tours informowała: „(...) Zgłaszając reklamację dopiero na dzień przed końcem pobytu nie dała Pani organizatorowi możliwości zweryfikowania i ewentualnego usunięcia usterek. W związku z powyższym zmuszeni jesteśmy oddalić Pani reklamację jako niezasadną (...)” (np. k. 32 i 289).

Z analizy przekazanych odpowiedzi na reklamacje złożone tylko w okresie od 1 września do 30 listopada 2011 r. wynika, że oddalenie reklamacji przez Oasis Tours z powyższych powodów nie dotyczyło jednostkowych przypadków, ale szerszego kręgu konsumentów.

Prezes Urzędu przeanalizował również korespondencję reklamacyjną z późniejszego okresu, tj. od lipca do grudnia 2012 r. Również w tym okresie, w odpowiedziach na reklamacje konsumentów, uznając roszczenia konsumentów za niezasadne, Spółka nadal powoływała się na brak zawiadomienia przez konsumentów wykonawcy usługi oraz rezydenta lub pilota w trakcie trwania imprezy, dokonanie tego „pod koniec” imprezy oraz brak potwierdzenia rezydenta.

Przykładowo, w odpowiedzi z dnia 3 września 2012 r. na reklamację konsumentów stwierdzono: „Zgodnie z *Warunkami uczestnictwa § 6 pkt 1, będącymi integralną częścią umowy* ‘Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota’. W trakcie imprezy nie zgłaszali Państwo w sposób formalny innych nieprawidłowości hotelarzowi, rezydentowi, ani bezpośrednio u organizatora. Przekazując pisemną reklamację dopiero pod koniec imprezy (26 lipca) uniemożliwili Państwo organizatorowi zweryfikowanie zgłoszonych nieprawidłowości, a w sytuacji ich ewentualnego potwierdzenia – natychmiastowego usunięcia usterek. W związku z powyższymi wyjaśnieniami w imieniu organizatora zmuszeni jesteśmy oddalić Państwa roszczenia jako niezasadne ” (k. 444).

W odpowiedzi z dnia 28 sierpnia 2012 r. na reklamację konsumentów Oasis Tours poinformowała: „Zgodnie z *Warunkami uczestnictwa § 6 pkt 1, będącymi integralną częścią umowy* ‘Jeżeli Klient w trakcie trwania imprezy stwierdza wadliwe wykonanie Umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz rezydenta lub pilota’. Rezydenci w hotelu są do dyspozycji turystów sześć dni w tygodniu. Po otrzymaniu od Klientów informacji dotyczących niedogodności, usterek rezydenci natychmiast zgłaszali to

hotelarzowi. Każdy Klient, który zgłasza jakikolwiek problem, zmianę pokoju otrzymywał pomoc od rezydenta a pokój był wymieniony jeszcze tego samego dnia lub ze względu na brak możliwości najpóźniej na drugi dzień. Państwo w trakcie imprezy nie zgłaszali w sposób formalny innych nieprawidłowości hotelarzowi, rezydentowi, ani bezpośrednio u organizatora. Przekazując pisemną reklamację dopiero po imprezie uniemożliwili Państwo organizatorowi zweryfikowanie zgłoszonych nieprawidłowości, a w sytuacji ich ewentualnego potwierdzenia – natychmiastowego usunięcia usterek” (k. 574).

Również w odpowiedzi z dnia 10 września 2012 r. na reklamację konsumentów Spółka, pomimo, że konsumenci zgłaszali wcześniej niektóre nieprawidłowości w wykonaniu umowy, poinformowała, że wobec tego, że „*W trakcie imprezy nie zgłaszali Państwo w sposób formalny innych nieprawidłowości hotelarzowi, rezydentowi, ani bezpośrednio u organizatora. Przekazując pisemną reklamację dopiero po imprezie uniemożliwili Państwo organizatorowi zweryfikowanie zgłoszonych nieprawidłowości, a w sytuacji ich ewentualnego potwierdzenia – natychmiastowego usunięcia usterek. W związku z powyższymi wyjaśnieniami w imieniu organizatora zmuszeni jesteśmy oddalić Państwa roszczenia jako niezasadne*” (k. 581 – 582).

Zdaniem Prezesa Urzędu z powyższych fragmentów korespondencji Oasis Tours z konsumentami wynika, że Spółka nadal nie przeprowadza merytorycznej analizy reklamacji oraz uzależnia rozpoznanie reklamacji od (pisemnego) zawiadomienia wykonawcy usług oraz rezydenta lub pilota o nieprawidłowościach w wykonaniu umowy w trakcie trwania imprezy. W opinii Prezesa Urzędu działanie takie jest sprzeczne z art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych* bowiem ogranicza uprawnienia konsumentów z niego wynikające.

Jak wskazano powyżej, zgodnie z art. 16b ust. 1 ustawy *o usługach turystycznych*, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej konsument stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Prezes Urzędu nie kwestionuje tego, że zawiadomienie organizatora o wadach wykonywania umowy jest obowiązkiem klienta, a nie jedynie jego uprawnieniem. W przypadku nieuczynienia zadość temu obowiązkowi, konsument może ponieść negatywne konsekwencje¹⁰. Skutkiem tego może być ewentualne uznanie przez sąd, że w konkretnym przypadku konsument przyczynił się do zwiększenia szkody, co może prowadzić do zmniejszenia obowiązku naprawienia szkody stosownie do art. 362 k.c. Ponadto niezawiadomienie we wskazanym czasie może mieć dla konsumenta negatywne skutki pod względem dowodowym¹¹.

Jednak, skutkiem niezgłoszenia wadliwego wykonywania umowy niezwłocznie po jego wystąpieniu nie może być „bezzasadność” złożonej później reklamacji. Zgodnie

¹⁰ P. Cybula „Komentarz do ustawy o usługach turystycznych”, Lex 2012.

¹¹ Ibidem.

bowiem z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych reklamacja może być złożona niezależnie od zgłoszenia nieprawidłowości w trakcie trwania imprezy. „(...) ustawodawca jednoznacznie określił, iż bez względu na fakt zgłoszenia w trakcie imprezy nieprawidłowości w trybie przewidzianym w art. 16b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych lub niedopełnienia tego obowiązku, uczestnik może złożyć reklamację”¹².

Zgodnie z art. 16b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek konsumenta w zakresie zawiadomienia o wadliwym wykonywaniu umowy. Jednak w umowie nie można zastrzegać, że nieuczynienie zadość temu wymaganiu spowoduje wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności organizatora¹³. Informacji takich nie należy przekazywać konsumentom również w jakiegokolwiek innej formie.

Jak wskazano w „Raplocie z kontroli działalności organizatorów turystyki” Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu nie kwestionuje postanowień umownych, na podstawie których zaleca się konsumentom działania, dzięki którym rozpatrzenie reklamacji może być łatwiejsze. Niedopuszczalne jest jednak uzależnianie od nich ważności i skuteczności reklamacji. Organizator nie powinien również stosować takich wymagań, których niespełnienie spowoduje, że reklamacja w ogóle nie będzie rozpatrywana¹⁴.

W tym kontekście należy też zauważyć, że ustawa o usługach turystycznych, poza terminem, w jakim reklamacja ma zostać rozpatrzona, nie określa względem organizatora oraz jego przedstawicieli żadnych obowiązków związanych z trybem reklamacyjnym. Dlatego też konieczność uzyskania przez konsumentów np. potwierdzenia wystąpienia określonych okoliczności od przedstawiciela organizatora w miejscu odbywania się imprezy, wobec braku jakichkolwiek ustawowych instrumentów służących wyegzekwowaniu takiego potwierdzenia, może w praktyce uniemożliwiać złożenie reklamacji i w konsekwencji utrudniać dochodzenie roszczeń¹⁵.

Konsument, w ocenie którego doszło do nienależytego wykonania lub niewykonania umowy o imprezę turystyczną, ma prawo do złożenia reklamacji niezależnie od powiadomienia wykonawcy lub organizatora o wadach w trakcie trwania imprezy. Nienależyte wykonanie lub niewykonanie umowy rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora wobec konsumenta. Konsumentowi przysługuje w takiej sytuacji odpowiednie

¹² „Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki” Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa – Katowice, lipiec 2011, str. 32.

¹³ P. Cybula „Komentarz do ustawy o usługach turystycznych”, Lex 2012.

¹⁴ „Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki” Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa – Katowice, lipiec 2011, str. 32.

¹⁵ „Raport z kontroli działalności organizatorów turystyki” str. 20, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa – Katowice, lipiec 2011.

roszczenie wobec organizatora. Jak słusznie wskazuje doktryna¹⁶, konsument odnosi wielorakie korzyści z postępowania reklamacyjnego. Z punktu widzenia konsumenta najważniejsze jest to, że na etapie przedsądowym może on zweryfikować zasadność swojego żądania. Na podstawie otrzymanej od organizatora odpowiedzi na reklamację może powstrzymać się od bezpodstawnego występowania na drogę sądową i ponoszenia zbędnych kosztów. Postępowanie reklamacyjne powinno również umożliwiać znalezienie w znacznie krótszym czasie rozwiązania bardziej satysfakcjonującego obie strony niż ewentualne postępowanie sądowe.

Jednakże, aby umożliwić konsumentowi podjęcie stosownych decyzji, jego reklamacja, jeżeli spełnia warunki określone w art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych*, powinna zostać rozpoznana merytorycznie. We wskazanych powyżej przypadkach Oasis Tours nie rozpoznawała reklamacji merytorycznie. Reklamacje były uznawane za bezzasadne z powodu niespełnienia warunków czysto formalnych, tj. niezwłocznego zgłoszenia wykonawcy usług oraz rezydentowi lub pilotowi w trakcie imprezy oraz potwierdzenia przez rezydenta.

Zdaniem Prezesa Urzędu praktyka ta ogranicza uprawnienia konsumentów do skorzystania z procedury reklamacyjnej, co stanowi naruszenie art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych* i ma na celu ograniczenie odpowiedzialności Oasis Tours za nienależyte wykonanie umów z konsumentami. Uniemożliwia ona rzetelne rozpatrzenie reklamacji i w konsekwencji może utrudniać dochodzenie roszczeń przez konsumentów. Z tego powodu niewątpliwie praktyka ta godzi w ich interesy.

Prezes Urzędu ustalił, że Oasis Tours stosuje powyższą praktykę co najmniej od 1 września 2011 r. Do dnia wydania decyzji Spółka nie przedstawiła żadnych dowodów na okoliczność zaprzestania jej stosowania, zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*. **Zatem nie zachodzą przesłanki, aby stwierdzić zaniechanie wskazanej w pkt. II.2 sentencji decyzji przez Oasis Tours.**

Ad 3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktyki określone w art. 24 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane w toku postępowania działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa *o ochronie konkurencji i konsumentów* nie wyjaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane

¹⁶ P. Cybula „Komentarz do ustawy o usługach turystycznych”, Lex 2012.

przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do adresata, którego nie sposób z góry indywidualnie oznaczyć. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r.¹⁷, *„Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które jest podejmowane 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”*.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie¹⁸. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym, w czasie wykonywania umowy, a także możliwości dochodzenia ewentualnych roszczeń wynikających z nienależytego wykonania lub niewykonania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów. Interesy konsumentów zostały naruszone

¹⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. III SK 27/07, publ. OSNP 2009/13-14/188.

¹⁸ patrz: K. Kohutek, M. Sieradzka, *„Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”*, Lex 2008.

poprzez zastrzeżenie przez Spółkę uprawnienia do dokonywania jednostronnej zmiany umowy bez ważnych przyczyn, ograniczanie prawa odstąpienia od umowy w przypadku zmiany istotnych warunków umowy, ograniczanie uprawnień reklamacyjnych wynikających z ustawy *o usługach turystycznych*. Dotknięty tymi naruszeniami mógł być każdy z potencjalnych klientów Przedsiębiorcy.

Zgodnie art. 26 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy, wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazującą zaniechanie jej stosowania.

Prezes Urzędu nie wydaje określonej w art. 26 ww. ustawy decyzji, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowy interes konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jak wskazano powyżej, ciężar udowodnienia zaniechania stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu uznał, że Spółka zaniechała stosowania praktyk wskazanych w pkt. I.1, I.2 i I.3 sentencji decyzji. Przy czym w pkt. I.1 i I.2 sentencji decyzji zarzuty dotyczyły treści wzorców umownych. Zatem wprowadzenie nowego wzorca niezawierającego kwestionowanych postanowień przez Oasis Tours wystarczyło do stwierdzenia zaniechania praktyk. Zarzut w pkt I.3 sentencji decyzji dotyczył treści umów zawartych z konsumentami, jednak, jak wskazano powyżej, ze względu na szczególny charakter tych umów, Prezes Urzędu stwierdził, że celowe jest stwierdzenie zaniechania tej praktyki również wraz z wprowadzeniem nowego wzorca.

Natomiast co do praktyk Oasis Tours określonych w pkt. II.1 i II.2 sentencji decyzji – jak zostało szerzej uzasadnione we wcześniejszej części decyzji – brak było przesłanek pozwalających na stwierdzenie ich zaniechania.

Mając na uwadze, że zostały spełnione wszystkie przesłanki pozwalające uznać zachowanie przedsiębiorcy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, **orzeczono jak w punkcie I i II sentencji decyzji.**

Ad pkt III sentencji decyzji kara pieniężna

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 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 Urzędu 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 ww. ustawy 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.

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

Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia umyślnie, czy też nieumyślnie.

Zdaniem Prezesa Urzędu opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Spółkę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

W związku z tym, zebrane wyjaśnienia i informacje mogą wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie w przypadku praktyk określonych w pkt I.1, I.3 oraz II.1 sentencji decyzji. Prezes Urzędu uznał bowiem, że nawet jeżeli Oasis Tours nie miała świadomości, że stosując te praktyki narusza zbiorowe interesy konsumentów, to jako profesjonalny uczestnik obrotu powinna była mieć taką świadomość.

Podkreślić 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 Oasis Tours kary pieniężnej jest fakt, iż jako organizator imprez turystycznych z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych powinna mieć świadomość, że stosowanie postanowień tożsamyh z uznanymi za niedozwolone i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych, a także ograniczanie uprawnień konsumentów wynikających z ustawy *o usługach turystycznych*, jest bezprawne.

Zauważyć przy tym należy, że Rejestr niedozwolonych postanowień umownych jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Spółka powinna 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. Oasis Tours określając warunki umowne stosowane w obrocie konsumenckim oraz komunikując się z konsumentami nie może wprowadzać regulacji niezgodnych z przepisami powszechnie obowiązującymi lub nie stosować się do nich i tym samym godzić w interesy konsumentów.

Natomiast okoliczności naruszeń określonych w pkt. I.2 i II.2 sentencji decyzji, w ocenie Prezesa Urzędu, wskazują na ich umyślny charakter.

Praktyka wskazana w pkt I.2 polegała na stosowaniu przez Spółkę klauzuli wpisanej do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych **w wyniku powództwa wytoczonego przeciwko niej**. Prezes Urzędu uznał, że postanowienie w pkt. I.2 decyzji jest tożsame z postanowieniem uprzednio stosowanym przez Oasis Tours, uznanym za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 7 lutego 2005 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 108/03 i wpisanym do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod numerem 779. W ocenie Prezesa Urzędu fakt, iż Spółka pomimo wydanego w jej sprawie prawomocnego wyroku dopuszcza się takiego samego naruszenia **wskazuje na umyślny charakter naruszenia**. Nie sposób bowiem uznać, że profesjonalny uczestnik obrotu poinformowany wyrokiem sądu z uzasadnieniem o zakazie stosowania danego postanowienia stosuje dalej postanowienie tożsame z zakazanim nieumyślnie.

Na umyślność stosowania praktyki określonej w pkt. II.2 sentencji decyzji wskazuje przekazana przez Spółkę korespondencja reklamacyjna. Wynika z niej, że pomimo, iż sami konsumenci wskazywali w swoich pismach do Oasis Tours, że narusza ona ich uprawnienia wynikające z umowy oraz art. 16b ust. 3 ustawy *o usługach turystycznych*, to podtrzymywała ona swoje stanowisko, kontynuując bezprawną praktykę (np. kk. 32 – 37, 71 – 75, 148 – 158, 159 – 164). W związku z tym, Prezes Uznał, że Spółka co najmniej godziła się na to, że jej zachowanie naruszy zbiorowe interesy konsumentów, **a zatem dopuściła się tego naruszenia umyślnie**.

Przychód osiągnięty przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji w kwocie [...] ustalono na podstawie złożonego przez Spółkę zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy od 1 stycznia 2012 r. do 31 grudnia 2012 r. – CIT-8. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [...].

Oszacowanie wysokości kary przebiegało dwuetapowo, zgodnie z *Wyjaśnieniami w sprawie ustalania wysokości kar pieniężnych za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*¹⁹. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych naruszeń i na tej podstawie ustalił

¹⁹ Dokument dostępny na stronie: http://www.uokik.gov.pl/wyjasnienia_i_wytyczne.php.

kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary. Następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

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*.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, że praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji:

- polegała na stosowaniu niedozwolonego postanowienia wpisanego do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych,
- miała negatywny wpływ na interesy ekonomiczne i prawne konsumentów poprzez ograniczanie możliwość odstąpienia od umowy w przypadku jednostronnej zmiany istotnych warunków umowy przez Oasis Tours,
- miała charakter długotrwały, była bowiem stosowana od września 2010 r. do września 2011 r., tj. ponad rok,
- dotyczyła usług polegających na organizacji wypoczynku, które należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumenta jako mające umożliwić mu realizację prawa do wypoczynku, regeneracji oraz poprawy kondycji psychofizycznej oraz często stanowiące dla niego duży wydatek.

Na podstawie powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że waga naruszenia wynikająca ze stosowania praktyki zakwestionowanej w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi [...]

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za naruszenie stwierdzone w punkcie I.1 sentencji decyzji, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę jako okoliczność obciążającą fakt, że naruszenie, którego dopuściła się Spółka, objęło swym zasięgiem obszar całego kraju. [...]

Jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił zaniechanie stosowania praktyki poprzez zmianę wzorca umownego, które nastąpiło jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. [...]

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Oasis Tours karę pieniężną w wysokości **55.169 zł** (słownie: pięćdziesiąt pięć tysięcy sto sześćdziesiąt dziewięć złotych[...]).

III.2

W punkcie I.2 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*.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, że praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji:

- polegała na stosowaniu niedozwolonego postanowienia wpisanego do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych,
- miała negatywny wpływ na interesy ekonomiczne i prawne konsumentów pozwalając Oasis Tours na jednostronną zmianę istotnych warunków umownych,
- miała charakter długotrwały, była bowiem stosowana od września 2010 r. do dnia 1 listopada 2011 r., tj. ponad rok,
- dotyczyła usług polegających na organizacji wypoczynku, które należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumenta jako mające umożliwić mu realizację prawa do wypoczynku, regeneracji oraz poprawy kondycji psychofizycznej oraz często stanowiące dla niego duży wydatek.

Na podstawie powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że waga naruszenia wynikająca ze stosowania praktyki zakwestionowanej w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi [...].

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za naruszenie stwierdzone w punkcie I.2 sentencji decyzji, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę, jako okoliczność obciążającą fakt, że naruszenie, którego dopuściła się Spółka miało znaczny zasięg ze względu na prowadzenie działalności Spółki na obszarze całego kraju. [...]

Okolicznością obciążającą jest również umyślny charakter tego naruszenia, co zostało omówione powyżej. Podkreślenia wymaga, że praktyka dotyczyła naruszenia zakazu stosowania postanowienia umownego wpisanego do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych w wyniku powództwa wytoczonego przeciwko Spółce. Jest to szczególna okoliczność obciążająca, [...]

Jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił zaniechanie stosowania praktyki poprzez zmianę wzorca umownego, które nastąpiło jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. [...]

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Oasis Tours karę pieniężną w wysokości **124.130 zł** (słownie: sto dwadzieścia cztery tysiące sto trzydzieści złotych),[...].

III.3

W punkcie I.3 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 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*.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, że praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji:

- ujawniała się na etapie zawierania kontraktu polegając na naruszeniu przepisów ustawy o *usługach turystycznych* wpływających na jego treść,
- miała negatywny wpływ na interesy ekonomiczne i prawne konsumentów poprzez ograniczanie możliwość odstąpienia od umowy w przypadku jednostronnej zmiany istotnych warunków umowy przez Oasis Tours,
- miała charakter długotrwały, była bowiem stosowana od września 2010 r. do dnia 1 listopada 2011 r., tj. ponad rok,
- dotyczyła usług polegających na organizacji wypoczynku, które należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumenta jako mające umożliwić mu realizację prawa do wypoczynku, regeneracji oraz poprawy kondycji psychofizycznej oraz często stanowiące dla niego duży wydatek.

Na podstawie powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że waga naruszenia wynikająca ze stosowania praktyki zakwestionowanej w punkcie I.3 sentencji niniejszej

decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi [...]

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za naruszenie stwierdzone w punkcie I.3 sentencji decyzji, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę, jako okoliczność obciążającą fakt, że naruszenie, którego dopuściła się Spółka miało znaczny zasięg ze względu na prowadzenie działalności Spółki na obszarze całego kraju. [...] Jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił zaniechanie stosowania praktyki poprzez zmianę wzorca umownego, które nastąpiło jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. [...]

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Oasis Tours karę pieniężną w wysokości **66.202 zł** (słownie: sześćdziesiąt sześć tysięcy dwieście dwa złote), [...].

III.4

W punkcie II.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 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*.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, że praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. II.1 sentencji niniejszej decyzji:

- ujawnia się na etapie zawierania kontraktu polegając na naruszeniu przepisów ustawy *o usługach turystycznych* wpływającym na jego treść oraz jednocześnie na etapie wykonywania umowy poprzez wykorzystanie przewagi Spółki spowodowane zawarciem umowy, skutkując zniekształceniem wynikających z przepisów uprawnień konsumentów
- ma negatywny wpływ na interesy ekonomiczne i prawne konsumentów poprzez ograniczanie uprawnień konsumentów związanych z procedurą reklamacyjną przez Oasis Tours,
- ma charakter długotrwały, jest bowiem stosowana od września 2011 r.,
- dotyczy usług polegających na organizacji wypoczynku, które należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumenta jako mające umożliwić mu realizację prawa do

wypoczynku, regeneracji oraz poprawy kondycji psychofizycznej oraz często stanowiące dla niego duży wydatek.

Na podstawie powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że waga naruszenia wynikająca ze stosowania praktyki zakwestionowanej w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi [...]

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za naruszenie stwierdzone w punkcie II.1 sentencji decyzji, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę, jako okoliczność obciążającą fakt, że naruszenie, którego dopuściła się Spółka miało znaczny zasięg ze względu na prowadzenie działalności Spółki na obszarze całego kraju. [...]

W ocenie Prezesa Urzędu nie wystąpiły żadne okoliczności łagodzące, mogące mieć wpływ na wymiar kary.

[...]

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Oasis Tours karę pieniężną w wysokości **91.028 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt jeden tysięcy dwadzieścia osiem złotych), [...].

III.5

W punkcie II.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 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*.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, że praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. II.2 sentencji niniejszej decyzji:

- ujawnia się na etapie wykonania kontraktu, polegając na wykorzystaniu przewagi wynikającej z jego zawarcia poprzez zniekształcenie wynikających z przepisów ustawy o usługach turystycznych praw i obowiązków stron kontraktu,
- ma negatywny wpływ na interesy ekonomiczne i prawne konsumentów poprzez ograniczanie uprawnień konsumentów związanych z procedurą reklamacyjną przez Oasis Tours,
- ma charakter długotrwały, jest bowiem stosowana co najmniej od września 2011 r.,

- dotyczy usług polegających na organizacji wypoczynku, które należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumenta jako mające umożliwić mu realizację prawa do wypoczynku, regeneracji oraz poprawy kondycji psychofizycznej oraz często stanowiące dla niego duży wydatek.

Na podstawie powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że waga naruszenia wynikająca ze stosowania praktyki zakwestionowanej w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Oasis Tours w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi [...].

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za naruszenie stwierdzone w punkcie II.2 sentencji decyzji, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności mogących mieć wpływ na wymiar kary.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę, jako okoliczność obciążającą fakt, że naruszenie, którego dopuściła się Spółka miało znaczny zasięg ze względu na prowadzenie działalności Spółki na obszarze całego kraju. [...]

Okolicznością obciążającą jest również umyślny charakter naruszenia, co zostało omówione powyżej. [...]

W ocenie Prezesa Urzędu nie wystąpiły żadne okoliczności łagodzące, mogące mieć wpływ na wymiar kary.

[...]

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Oasis Tours karę pieniężną w wysokości **331.013 zł** (słownie: trzysta trzydzieści jeden tysięcy trzynaście złotych), [...].

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kary te powinny posiadać charakter represyjny – nakładane są za naruszenie zakazów określonych w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* – oraz prewencyjny – mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa. Nałożone kary powinny więc stanowić dolegliwość dla Spółki. Jednocześnie powinny się one przyczynić do zapewnienia trwałego zaprzestania w przyszłości naruszania przez Oasis Tours zbiorowych interesów konsumentów.

Nie bez znaczenia jest też walor wychowawczy powyższych kar, w tym wymiar ogólny, odstraszający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Zdaniem Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów, jak również wysokość maksymalną kary możliwej do nałożenia za każdą z praktyk wskazanych sentencji decyzji, [...] kary w powyższej wysokości nie są nadmierne, ale adekwatne do zarzucanych naruszeń. W ocenie Prezesa Urzędu powyższa wysokość kar jest minimalną wysokością zapewniającą spełnienie celów kary.

Z tych 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. 479²⁸ § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKiK w Warszawie

Dorota Grudzień-Barbachowska

/podpis/

Otrzymuje: