

Sygn. akt XVII AmA 134/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 stycznia 2014 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

Protokolant: sekretarz sądowy Jadwiga Skrzyńska

po rozpoznaniu w dniu 27 stycznia 2014 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) S.A. z siedzibą w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) S.A. z siedzibą w W. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z dnia 25 października 2012 r. NR (...)

1. zmienia zaskarżoną decyzję w ten sposób, że obniża karę nałożoną na (...) S.A. z siedzibą w W. do kwoty 30 000 zł (trzydzieści tysięcy złotych);
2. w pozostałym zakresie odwołanie oddala;
3. zasądza od (...) S.A. z siedzibą w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

**Sygn. akt XVII AmA 134/12**

## UZASADNIENIE

**Decyzją Nr (...) z dnia 25.10.2012 r. Prezes** Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko spółce (...) S.A. z siedzibą w W. **uznał** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania spółki (...) S.A. **z siedzibą w W.** polegające na zaniechaniu wskazania w **Regulaminie serwisu** informacji dotyczących warunków rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o **ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 19.07.2012 r.** W związku ze stwierdzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I sentencji decyzji **nałożona została na** (...) S.A. z siedzibą w W. **kara pieniężna w wysokości 46.873,00 zł**, płatna do budżetu państwa.

**Powyższe rozstrzygnięcie nastąpiło na skutek przeprowadzonego z urzędu przez Prezesa UOKiK** postępowania wyjaśniającego, mającego na celu badanie rynku przewozów lotniczych na terenie kraju w zakresie przestrzegania praw konsumentów, w związku z czym przeprowadził analizę znajdującego się na stronie internetowej spółki **Regulaminu serwisu**, który to serwis umożliwia m.in. zawieranie umów przewozu lotniczego z (...), tj. m.in. dokonywania rezerwacji i zakupu biletów lotniczych. Prezes Urzędu uznał, że brak w regulaminie informacji o warunkach rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną spełnia przesłanki wynikające z przepisu art. 24 ust. 112 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Bezprawność działania przedsiębiorcy była w ocenie Prezesa UOKiK niewątpliwa wobec treści art 8 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną podobnie jak i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, gdyż krąg adresatów praktyki nie był z góry określony. Działania Spółki, jak wskazał Prezes Urzędu, nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływały niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy ewentualnych kontrahentów przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa UOKiK spółka (...) będąc przewoźnikiem lotniczym sprzedającym konsumentom bilety lotnicze przez Internet i wykonując tę działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy, miała obowiązek prawidłowego przygotowania regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, zgodnie z wymaganiami obowiązującego prawa. Odwołał się przy tym Prezes UOKiK do treści art. 355 k.c., w myśl którego przedsiębiorca w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinien wykazać szczególną, czyli wyższą, niż tylko należyta staranność w działaniach z uwagi na zawodowy charakter działalności. Pozwalało to Prezesowi UOKiK na uznanie, że wobec spółki (...) uzasadnione było zwiększone oczekiwanie co do umiejętności, wiedzy, skrupulatności takiego kontrahenta szczególnie w relacjach z konsumentem. Dochowując należytej staranności, Spółka powinna zapoznać się z dotyczącymi świadczonych przez nią usług przepisów prawa, w szczególności w czasie rozpowszechnionego handlu elektronicznego. Wobec braku takich działań, Prezes UOKiK uznał zachowanie spółki za zachowanie zawinione.

Prezes UOKiK analizując **Regulaminu serwisu** przedsiębiorcy w zakresie nie występowania w nim wszystkich wymaganych prawem informacji, o których konsument, przystępując do zawarcia umowy na odległość powinien wiedzieć aby na ich podstawie móc podjąć świadomą i prawidłową decyzję rynkową, uznał, że brak wymaganych prawem informacji uniemożliwił konsumentowi podjęcie decyzji przemyślanej. Praktykę spółki Prezes UOKiK uznał za naruszającą prawo konsumentów do pełnej i rzetelnej informacji.. Jednocześnie wobec uzupełnienia w Regulaminie wymaganego zapisu, Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I sentencji decyzji, z dniem 19.07.2012 r.

W związku z powyższym, Prezes skorzystał z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i nałożył na (...)karę pieniężną w wysokości 46.873,00 zł. Wskazał ponadto, że maksymalny wymiar kary, jaki można było nałożyć na przedsiębiorcę wyniósł (...)zł, stanowiąc 10% całkowitego przychodu osiągniętego w 2011 r. Za wyjściowy poziom kary Prezes uznał kwotę 93.744,99 zł, tj. (...) przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2011 r.

Przy ostatecznym ustalaniu wysokości kary Prezes wziął pod uwagę okoliczności łagodzące, do których należą stosowanie jednej tylko praktyki, która jednakże może wpłynąć na interesy ekonomiczne konsumentów. Jako okoliczność łagodzącą Prezes UOKiK potraktował zaniechanie stosowania zarzucanego naruszenia, co obniżyło wymiar kary o 30%. Również niski udział przychodu uzyskany ze sprzedaży biletów (...)przez Internet (5,92%) w porównaniu do przychodu całkowitego uznano za okoliczność łagodzącą, uzasadniającą obniżenie wysokości kary pieniężnej o kolejne 40%. Za obciążającą uznana została z kolei okoliczność ogólnopolskiego charakteru praktyki, co spowodowało podwyższenie kary o 20%. W konsekwencji Prezes UOKiK **obniżył karę łącznie o 50% i nałożył ją w wysokości 46.873,00 zł, co stanowi** (...) całkowitego przychodu Spółki osiągniętego w 2011 roku i równocześnie (...)kary maksymalnej, uznając ją za adekwatną do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierną do możliwości finansowych Spółki, spełniając zarówno funkcję represyjną

i w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości, zarówno przez (...) jak i przez innych przewoźników lotniczych.

Odwołanie od powyższej decyzji złożył (...) S.A. z siedzibą w W., wnosząc o zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. w zakresie pkt II, poprzez obniżenie nałożonej kary pieniężnej do kwoty 10.000 zł (żądanie odwołania sprecyzowane zostało co do kwoty na rozprawie w dniu 27.01.2014). Zaskarżonej decyzji odwołująca zarzuciła naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez jego niewłaściwe zastosowanie skutkujące nałożeniem kary pieniężnej w wysokości nieadekwatnej do stopnia naruszenia i nieuwzględnienie wszystkich okoliczności łagodzących przemawiających za obniżeniem kary, których uwzględnienie mogłoby wpłynąć na zastosowanie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kary w szczególnie niskiej wysokości.

Spółka co do zasady nie zakwestionowała faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w zaskarżonej decyzji. Odwołująca wskazała, że w przedmiotowej sprawie występują inne jeszcze niż wskazane przez Prezesa Urzędu okoliczności łagodzące wymiar kary, które uzasadniają dalsze obniżenie zastosowanej kary pieniężnej.

W szczególności spółka wskazywała, że do czerwca 2011 r. (...) był jedynie przewoźnikiem wykonującym rejsy na zlecenie spółki pod firmą (...) S.A., która była odpowiedzialna za całkowity proces sprzedaży i rezerwacji biletów, w tym sprzedaży online. Z kolei na przestrzeni niespełna roku obowiązywania Regulaminu serwisu w brzmieniu zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu nie doszło do ani jednej sytuacji, w której spółka na szczególną prośbę pasażera, wobec zaistnienia zdarzeń losowych, nie uwzględniłaby jego wniosku w zakresie możliwości dokonania zwrotu biletów. W ocenie spółki Prezes Urzędu winien wziąć również pod uwagę fakt, iż pasażer na żadnym etapie nie był pozbawiony informacji na temat warunków rozwiązania umowy, gdyż miał możliwość zapoznania się z taryfą stosowaną w spółce, w jakiej dokonywał zakupu biletu, oświadczał zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Przewozu, które opisywały dostępne taryfy. Żaden z pasażerów nie został działaniem spółki pokrzywdzony, zaś spółka niezwłocznie po zasygnalizowaniu przez Urząd nieprawidłowości w zakresie zapisów Regulaminu serwisu przystąpiła do prac mających na celu jego zmianę i dostosowanie do przepisów prawa, współpracując w tym zakresie z Urzędem i dążąc do przywrócenia stanu zgodnego z wymogami prawa. W ocenie spółki uwzględnienie powyższej okoliczności w odniesieniu do pozostałych okoliczności faktycznych sprawy, winno wpłynąć na wymiar kary pieniężnej poprzez jego obniżenie.

Odwołująca podniosła również, iż sprawozdanie finansowe spółki pod firmą (...) S.A. za 2011 r. wykazało stratę netto w kwocie 19.530.730, 32 zł, zaś dane finansowe spółki aktualne na dzień 30.09.2012 r. potwierdzają, że spółka wykazała stratę netto w kwocie 34.462.474, 01 zł, zatem w jej ocenie sytuacja finansowa spółki jest bardzo ciężka. Konieczność uiszczenia kary pieniężnej w wysokości określonej w zaskarżonej decyzji zachwieje, w ocenie odwołującej, i tak niestabilną sytuacją finansową spółki. Wysokość nałożonej kary pieniężnej jest, zdaniem (...) S.A. nieadekwatna, wobec okoliczności przedmiotowej sprawy, do stopnia naruszenia, jego charakteru, postawy spółki, jej sytuacji finansowej a cele kary zostaną zrealizowane także w sytuacji uwzględnienia odwołania i obniżenia nałożonej kary. Zdaniem odwołującej, zgodnie z Wyjaśnieniami w sprawie ustalania wysokości kar pieniężnych %a stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z lutego 2009 r., Prezes UOKiK może nałożyć karę w szczególnie niskiej wysokości, jeśli wystąpią okoliczności, które w ocenie Prezesa UOKiK zapewnią, iż kara w niższej wysokości spełni swoje cele.

W odpowiedzi na odwołanie pozwany wniósł o oddalenie odwołania i zasądzenie od powoda na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania według norm przepisanych.

### **Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:**

(...) S.A. z siedzibą w W. jest spółką prawa handlowego, której przedmiotem działalności jest m.in. transport lotniczy pasażerski. /k. 14-18 akt adm./

Spółka posiada Certyfikat Operatora Lotniczego wydany przez Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego. /k. 11-13 akt adm/

W ramach prowadzonej przez siebie działalności (...) S.A. prowadziła również sprzedaż biletów lotniczych poprzez swoją stronę internetową (...). Na wskazanej stronie udostępniony został **Regulamin serwisu**, który został przeanalizowany przez organ ochrony konsumentów pod kątem zamieszczenia w nim wszystkich wymaganych prawem informacji, o których konsument, przystępujący do zawarcia z przewoźnikiem umowy na odległość, wiedzieć powinien.

(...) S.A. nie zamieścił w **Regulaminie serwisu** informacji dotyczących warunków rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną- wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Nabywca biletów drogą elektroniczną akceptował Ogólne Warunki Przewozu, które były mu udostępnione w formie elektronicznej a które opisywały dostępne u przewoźnika taryfy. W każdej z tych taryf znajdowały się informacje na temat warunków rozwiązania umowy.

Spółka zaniechała zarzucanej praktyki z dniem 19.07.2012 r. wprowadzając do swojego regulaminu informacje o warunkach rozwiązywania umów. W roku podatkowy 2011 (...)osiągnął przychód (...)zł. /k. 37-40 akt adm./, natomiast przychód ze sprzedaży biletów lotniczych przez Internet stanowił 5,92 % całości, tj. kwotę (...)zł. /k. 49 akt adm./

Powyższy stan faktyczny był bezsporny między stronami.

#### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Odwołanie zasługuje na uwzględnienie w części. Zasadniczo należy zgodzić się z Prezesem UOKiK, iż działanie powoda wyczerpywało znamiona zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumenta o jakiej mowa w art. 24 uokik. Powód nie kwestionował samego faktu niezamieszczenia w regulaminie informacji wymaganej w świetle przepisu art. 8 ust. 3 pkt3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, który to przepis nakładał na niego wymóg określenia regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zawierającego w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Niewątpliwie więc było, że działanie powoda było bezprawne. Oczywiście działanie powoda z formalnego punktu widzenia było więc działaniem naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, którzy nie odnajdowali w regulaminie informacji dla nich niezwykle istotnych jakimi są zasady rozwiązania umów o świadczenie zawartych drogą elektroniczną.

Niemniej jednak zdaniem Sądu okoliczności faktyczne zaistniałe w niniejszej sprawie uzasadniały obniżenie nałożonej na powoda kary. W szczególności warto w tym miejscu zaznaczyć, że sprzedaż biletów lotniczych przez Internet nie podlega określonej w art. 7 ustawy z 2 marca 2000r o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – zasadzie, w myśl której konsument zawierając umowę na odległość może od niej odstąpić w ciągu 10 dni, gdyż możliwość taka została wyłączona w odniesieniu do umów o świadczenia w ściśle oznaczonym okresie w zakresie transportu (art. 16 ust. 2 pkt. 2 powołanej ustawy). Ponadto konsument dokonując zakupu biletu dokonywał wyboru taryfy. Aby dokonać świadomego wyboru taryfy, musiał więc zapoznać się z poszczególnymi taryfami i różnicami między nimi, a co za tym idzie miał możliwość uzyskania informacji o warunkach odstąpienia od umowy w poszczególnych taryfach. Trudno w takiej sytuacji mówić o dezinformacji konsumenta, chociaż należy przyznać rację Prezesowi UOKiK, że informacja ta nie znajdowała się w miejscu w którym przepis ustawy tego wymagał i gdzie konsument mógł tej informacji poszukiwać.

Tym samym zdaniem Sądu właściwe było przyjęcie, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów nastąpiło w niewielkim tylko stopniu.

Powyższe motywy dały podstawę do dalszego obniżenia kary nałożonej na powoda, gdyż przepis art. 111 uokik nakazuje uwzględnienie przy ustalaniu wysokości kar stopnia i okoliczności naruszenia przepisów ustawy. Zdaniem Sądu przedstawione wyżej argumenty dają podstawę do uznania, że stopień naruszenia przepisów ustawy przez powoda był bardzo mały, czego zdaniem Sądu Prezes UOKiK nie uwzględnił we właściwym zakresie. Z uzasadnieniu

decyzji nie wynika bowiem, żeby Prezes UOKiK uwzględnił fakt, że konsumenci mogli jednak powziąć w trakcie nabywania biletów informacje o warunkach rozwiązania umowy. Podzielając pozostałe argumenty Prezesa UOKiK, w szczególności uznanie, że na podwyższenie kary winien wpływać ogólnopolski zasięg działania powoda zaś za obniżeniem kary przemawia zaprzestanie stosowania praktyki i jej krótkotrwały okres stosowania a także stosunkowo niewielki przychód powoda ze sprzedaży biletów przez Internet w skali całkowitych jego przychodów - Sąd doszedł do przekonania, że adekwatną do stopnia naruszenia przepisów ustawy będzie kara na poziomie 30.000 zł. Zdaniem Sądu kara w tej wysokości spełni wszelkie jej funkcje, w szczególności jej funkcje represyjną. Zważyć wszak należy, że w sytuacji ekonomicznej powoda, kara w tej wysokości jest i tak szczególną dla niego dolegliwością finansową i z całą pewnością zniechęci go do stosowania w przyszłości podobnych praktyk. Natomiast prewencja ogólna nie wymaga zdaniem Sądu zastosowania kary w wyższym wymiarze, gdyż już sam fakt analizy regulaminu przewoźnika lotniczego przez organ ochrony konkurencji i konsumentów, z uwagi na publiczny charakter decyzji, spowoduje w niewielkim środowisku przewoźników lotniczych analizę regulaminów pod kątem ochrony interesów konsumentów.

Mając na uwadze powyższe Sąd w oparciu o przepis art. 479<sup>31a</sup> §3 k.p.c. orzekł o zmianie decyzji w zakresie nałożonej na powoda kary. Wobec tego, że żądanie powoda zostało uwzględnione jedynie w części, a tym samym jego przeciwnik uległ mu w niewielkim tylko zakresie, Sąd uznał za stosowne w oparciu o przepis art. 100 k.p.c. obciążenie powoda kosztami procesu w całości i zasądził od niego na rzecz Prezesa UOKiK poniesione koszty zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

SSO Małgorzata Perdion - Kalicka