

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 grudnia 2015 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Jolanta de Heij - Kaplińska

Protokolant: starszy sekretarz sądowy Katarzyna Dawejnis

po rozpoznaniu w dniu 15 grudnia 2015 roku w Warszawie na rozprawie

sprawy z odwołania (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 31 marca 2014 roku nr (...)

I. oddala odwołanie;

II. zasądza od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w K. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360,00 (trzysta sześćdziesiąt) złotych tytułem kosztów postępowania.

SSO Jolanta de Heij - Kaplińska

UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 31 marca 2014 r. Nr (...) (znak sprawy (...)) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, organ) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w K. (dalej (...), odwołujący, spółka) stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz.U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz.U. z 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz.U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173; dalej: uokik):

I. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 uokik bezprawne działanie (...) polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „(...) bilet miesięczny” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1173; dalej Pp) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,

II. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 uokik bezprawne działanie (...) polegające na przyznaniu sobie prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co nastąpiło z naruszeniem § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,

III. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 uokik bezprawne działanie (...) polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 Pp i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,

IV. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 uokik bezprawne działanie (...) polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 Pp i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,

V. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 uokik, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 uokik, polegających na:

1. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu (...) Weekend do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp,

2. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp,

po zobowiązaniu się przez (...) do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom, poprzez:

- usunięcie z §29 ust. 3 pkt 4 Taryfy przewozowej wyrażenia „tylko na stacji (przystanku) nabycia” i zastąpienie go wyrażeniem „na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów z oferty (...)” oraz poprzez dodanie do Taryfy przewozowej postanowień, zgodnie z którymi podróżny nabywając bilet z oferty (...) Weekend będzie wskazywał dzień oraz godzinę rozpoczęcia ważności biletu,
- poprzez usunięcie z §39 ust. 3 pkt 4a Taryfy przewozowej wyrażenia „tylko na stacji (przystanku) nabycia” i zastąpienie go wyrażeniem „na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów sieciowych imiennych dobowych”,

nakłada się na (...) obowiązek wykonania ww. zobowiązań w terminie 90 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

VI. na podstawie art. 28 ust. 3 uokik nałożył na (...) obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających zmianę Taryfy przewozowej, w terminie 100 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

VII. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik nałożył na (...) karę pieniężną w wysokości:

1. 157 942 zł płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik, w zakresie opisanym w punktach I, III i IV sentencji niniejszej decyzji,

2. 157 942 zł płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik, w zakresie opisanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji,

VIII. na podstawie art. 77 ust. 1 uokik oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267, dalej k.p.a.), w związku z art. 83 i art. 80 uokik postanowił obciążyć (...) kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 30 zł, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji.

(decyzja, k. 4-38)

Od powyższej decyzji odwołanie wywiodły (...) w dniu 15 kwietnia 2014 r. zaskarżając decyzję w całości i wnosząc o uchylenie zaskarżonej decyzji, a w przypadku nieuwzględnienia powyższego wniosku - o zmianę zaskarżonej decyzji:

- poprzez odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej określonej w punkcie VII podpunkt 1 sentencji
- poprzez odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej określonej w punkcie VII podpunkt 2 sentencji

z uwagi na istniejące okoliczności łagodzące oraz zbytnią dolegliwość kary przy uwzględnieniu wysokości poniesionej straty finansowej przez Powoda w roku 2013.

Ponadto odwołujący wniósł o zasądzenie od Prezesa UOKiK na rzecz odwołującego kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Zaskarżonej decyzji zarzucono:

1) niewyjaśnienie wszystkich okoliczności faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy wskutek naruszenia przepisów postępowania, które mogło mieć wpływ na wynik sprawy, a mianowicie:

- art. 7 k.p.a. poprzez brak dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego polegający na uznaniu, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 uokik, mimo że ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Powód nie dopuścił się praktyk naruszających zbiorowe interesy Konsumentów,

2) sprzeczność istotnych ustaleń Prezesa UOKiK z treścią zebranego w sprawie materiału wskutek naruszenia przepisów postępowania, które mogło mieć wpływ na wynik sprawy, a mianowicie:

- art. 233 § 1 k.p.c. w związku z art. 84 uokik, przez dokonanie oceny dowodów:
- w sposób niewszechstronny, bowiem pominięto fakt, że odwołujący względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny”, z biletów okresowych lub z biletów okresowych strefowych imiennych, w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, w praktyce zawsze rozpatrywał reklamacje podróżnych i każdorazowo w uzasadnionych przypadkach zwracał podróżnym należności,

- w sposób nasuwający zastrzeżenia z punktu widzenia zasad logicznego rozumowania.

W świetle tych zasad nie można zaakceptować, że zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko na stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie - wyłącza prawa konsumenta korzystającego z biletu (...) jak również konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. Klient miał

prawo skorzystać z prawa odstąpienia poprzez zwrot niewykorzystanego biletu w drodze reklamacji powołując się na niemożliwość skorzystania z przewozu wraz ze stosownymi dokumentami,

3) naruszenie prawa materialnego poprzez błędną wykładnię art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 uokik polegającą na uznaniu za bezprawne działanie Powoda jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

a) ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów,

b) na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów,

c) na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów oraz uznaniu, że może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 Pp - podczas gdy powyższy przepis statuuje odpowiedzialność przewoźnika na zasadach ogólnych, co związane jest z par. 5 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, zgodnie z którym podróżny zobowiązany jest do udowodnienia wysokości i zakresu swojego roszczenia wymienionymi tam dokumentami. Powyższe uregulowanie jest zgodne z podstawową regułą rozkładu ciężaru dowodowego, nakładającą obowiązek udowodnienia faktu na osobę poszkodowaną (art. 6 k.c.). Mając na względzie, że przewoźnik nie pozbawił podróżnego możliwości złożenia reklamacji i faktycznie rozpatrywał i uznawał uzasadnione reklamacje należy przyjąć, że prawo podróżnego do odszkodowania nie zostało naruszone,

d) przyznaniu prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co narusza § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266) - podczas gdy przewoźnik wyłącznie w uzasadnionych przypadkach tj. np. z uwagi na istniejące przeszkody niezależne od przewoźnika przewidział możliwość do rozpoznania reklamacji w dłuższym terminie, po uprzednim poinformowaniu składającego reklamację,

4) naruszenie prawa materialnego poprzez błędną wykładnię art. 28 ust. 1 i 2 uokik, polegającą na przyjęciu, że odwołujący stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 polegające na:

- wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu (...) Weekend do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko na stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp,

- wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp

podczas gdy powyższe postanowienia nie pozostają w sprzeczności z powołanymi przepisami prawa przewozowego, gdyż konsument posiada prawo do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności na zasadach ogólnych, a zakwestionowane postanowienia dotyczą tylko uprawnienia szczególnego do zwrotu biletu,

5) naruszenie prawa materialnego poprzez zastosowanie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik polegające na nałożeniu na odwołującego kary pieniężnej w wysokości:

-157 942 zł, płatnej do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik , w zakresie opisanym w punktach I, III i IV sentencji decyzji,

-157 942 zł, płatnej do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik , w zakresie opisanym w punkcie II sentencji decyzji

podczas gdy Powód nie dopuścił się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik,

6) niezależnie od powyższych zarzutów odwołujący podniósł, że w istniejących okolicznościach brak jest podstaw dla ustalenia kary we wskazanej wysokości, ponieważ zakres uznanych reklamacji świadczy o braku dolegliwości względem konsumentów, natomiast wysokość straty poniesionej przez Spółkę w 2013 r. świadczy o tym, że nie jest ona w stanie ponieść kary w tej wysokości bez uszczerbku dla świadczonych względem podróżnych usług.

(odwołanie, k. 40-52)

W odpowiedzi na odwołanie z dnia 28 lipca 2014 roku Prezes UOKiK wniósł o oddalenie odwołania w całości i zasądzenie od odwołującego na rzecz Prezesa UOKiK kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

(odpowiedź na odwołanie, k. 77-81)

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

(...) Sp. z o.o. z siedzibą w K. są przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem (...). (...) to przewoźnik kolejowy, który został powołany 17 lutego 2010 roku przez samorząd województwa (...). Koleje działają na rynku przewozów pasażerskich na terenie województwa (...) od 1 października 2011 roku. Od 9 grudnia 2012 roku Koleje przejęły od (...) Sp. z o.o. obsługę niemal wszystkich regionalnych połączeń kolejowych w województwie (...).

(dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu odpisowi z rejestru przedsiębiorców, stan na dzień 21.02.2014 r., k. 56; pismo (...) z dnia 13.02.2013 r., k. 126-129 akt admin.)

W 2012 roku (...) świadczyły swoje usługi na liniach:

- do 31 maja prowadziły regularne przewozy na linii C. — G.,
- od 1 czerwca rozpoczęły dodatkowo regularne przewozy na linii K. - W. G.,
- od 9 grudnia na wszystkich liniach w województwie (...) oraz na liniach; K. - R., K. - G., S. - G., R. - C., K. - C., K. - T., B. Gł. - W.,
- od 15 grudnia 2012 r. decyzją organizatora przewozów spółka świadczy usługi przewozowe na większości linii w województwie (...) oraz na liniach R. - K. i B. (...)– W..

(dowód: pismo (...) z dnia 13.02.2013 r., k. 126-129 akt admin.)

(...) Sp. z o.o. świadczą usługi w oparciu o regulamin przewozu oraz taryfę przewozową. „Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez (...) ((...))” (dalej: Regulamin), ustalony Uchwałą Zarządu (...) Sp. z o.o. Nr (...) z dnia 29 lipca 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa (...) Nr (...) z dnia 30 sierpnia 2011 r. wraz z późniejszymi zmianami, obowiązuje od 1 października 2011 r.

„Taryfa przewozowa (...)”, (dalej: Taryfa) została ustalona Uchwałą Zarządu (...) Sp. z o.o. Nr (...) z dnia 29 lipca 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa (...) Nr (...) z dnia 30 sierpnia 2011 r. obowiązuje od 1 października 2011 r. z późniejszymi zmianami.

(dowód: Regulamin przewozu, osób, zwierząt i rzeczy przez (...) ((...)), w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 11-30 akt admin.; Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 31- 95 akt admin.)

Zgodnie z §7 Regulaminu (...) zawierają umowy przewozu w oparciu o (i) bilety na przejazd jednorazowy, (ii) bilety czasowe na przejazdy wielokrotne i ((...)) bilety okresowe uprawniające do nieograniczonej liczby przejazdów. Bilety okresowe występowały jako (a) odcinkowe imienne, (b) liniowe imienne, (c) strefowe imienne, (d) sieciowe.

§35 Taryfy stanowił, że bilety okresowe uprawniają do nieograniczonej liczby przejazdów między wszystkimi stacjami odcinka, na który został wydany, drogą najkrótszą lub wskazaną na bilecie. Posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot uiszczonych opłat w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów (pkt 10). Przejście z biletym okresowym odcinkowym KŚ do pociągu innego przewoźnika nie jest dozwolone.

Taryfa uszczegółowiła bilety okresowe podane w Regulaminie (a) odcinkowe imienne, (b) liniowe jednorazowe i miesięczne imienne, wprowadzała (d) sieciowe imienne i bezimienne (§39 i §40) oraz (c) strefowe czasowe i strefowe imienne (§42 i §43).

Niezależnie od wspólnej dla wszystkich biletów okresowych regulacji §35 pkt 10 dla biletów okresowych strefowych imiennych powtórzono w §43 ust. 3 pkt 3 Taryfy w brzmieniu obowiązującym do 1 czerwca 2013 r. postanowienie:

„3) właścicielowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów”.

Taryfa w brzmieniu obowiązującym po dniu 1 czerwca 2013 r. nie zawierała odrębnych postanowień dotyczących tych biletów.

(dowód: Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z dnia 28.12.2012 r., k. 31 - 95 akt admin.; Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z dnia 1.06.2013 r., k. 149 - 214 akt admin.).

Cechą biletów okresowych strefowych imiennych było to, że bilety te były ważne na przejazdy w klasie 2 pociągów KŚ, przewidzianych w rozkładzie jazdy, w obrębie stref Z, C i N, na obszarze:

- jednej strefy -(...)lub (...) lub (...),
- dwóch stref - (...) i (...) lub (...) i (...)
- trzech stref - (...) i(...) i (...).

Stery zaś ograniczały stacje podane w §42 ust. 2 pkt 1 Taryfy.

Bilet wydany na wybraną jedną strefę, dwie lub trzy strefy uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów w obrębie jednej strefy, dwóch lub trzech stref, obszar ważności był ograniczony stacjami określonymi na bilecie. Bilety strefowe miesięczne imienne były wydawane na okres jednego miesiąca. Bilety były ważne od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę, z zachowaniem obowiązującego terminu przedsprzedaży. Przejście do pociągu innego przewoźnika nie było dozwolone (§43 pkt 5 ppkt 2 Taryfy).

(dowód: Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z dnia 28.12.2012 r., k. 31 - 95 akt admin.; pismo (...) z dnia 16.10.2013 r., k. 316 - 318 akt admin.; pismo (...) z dnia 2.12.2013 r., k. 322 – 324 akt admin.)

W 2012 roku 4 konsumentów - właścicieli biletu okresowego strefowego zwróciło się do Kolei o odszkodowanie w związku z powstaniem szkody będącej wynikiem częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Łącznie liczba zgłoszonych reklamacji za okres od 1 października 2011 r. do 31 maja 2013 r. wynosiła 8, z czego 6 reklamacji uznano za zasadne na kwotę 419,67 zł a dwie reklamacje, w których podróżni określili roszczenia na kwotę 94,70 zł nie zostały uznane.

(dowód: pismo (...) z dnia 13.02.2013 r., k.126-129 akt admin., pismo z dnia 8.04.2014 r., k. 62 i zestawienie „Informacja do decyzji nr (...) UOKiK, k. 67).

Posiadacze wszystkich rodzajów biletów okresowych wnieśli pomiędzy 1 października 2011 r. a 31 maja 2013 r. 39 reklamacji dotyczących odszkodowania lub częściowego zwrotu zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów i 15 reklamacji uznano na kwotę 972,37 zł, a 24 reklamacje w których podróżni określili roszczenia na kwotę 2 111,05 zł nie zostały uznane.

(dowód: pismo z dnia 8.04.2014 r., k. 62 i zestawienie „Informacja do decyzji nr (...) UOKiK, k. 65-66).

Taryfa w brzmieniu obowiązującym od 1 czerwca 2013 roku nie zawiera przytoczonego powyżej postanowienia § 35 pkt 10.

(dowód: Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z dnia 28.12.2012 r., k. 31-95 akt admin.; Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu obowiązującym od dnia 1.06.2013 r., k. 151-214 akt admin.)

Takie samo ograniczenie odpowiedzialności za częściowe ograniczenie ruchu pociągów jak w biletach okresowych przewidywała oferta specjalna (...) bilet miesięczny". „(...) bilet miesięczny” jest to bilet miesięczny, który obowiązuje w autobusach i tramwajach na terenie miast obsługiwanych przez Komunikacyjny Związek (...) ((...)) oraz na wybranej trasie (...). Bilet (...) powstał z połączenia biletów miesięcznych autobusowo-tramwajowych (...) z biletami odcinkowymi miesięcznymi (...) na podstawie umowy (...) z dnia 30.09.2011 r. zawartej pomiędzy (...) oraz (...).

Warunki taryfowe oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” w ust. 3 pkt 4 zawierały postanowienie o treści:

„Właścicielowi biletu (...) nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów lub zmiany organizacji (...) miejskiej (...).”

(dowód: Warunki taryfowe oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” w brzmieniu na dzień 30.09.2011 r., k. 102 – 103 akt admin.; Warunki taryfowe oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” w brzmieniu na dzień 28.03.2012 r., k. 115-116 akt admin.)

Bilety (...) uprawniają do nieograniczonej liczby przejazdów wyłącznie drogą najkrótszą wskazaną na bilecie między wszystkimi stacjami odcinka linii kolejowej, na który zostały wydane oraz na liniach obsługiwanych przez (...) na terenie jednego wybranego miasta lub na terenie dwóch i więcej miast.

Korzyścią z zakupu tego biletu jest o(...) tańszy przejazd pociągiem wybranej relacji i o (...) tańszy przejazd autobusem, czy tramwajem (...) przez jedno lub więcej miast (bilety (...)).

(dowód: pismo (...) z dnia 28.12.2012 r., k. 9-10 akt admin.; umowa (...) z dnia 30.09.2011 r., k. 96-101 akt admin.)

(...) we własnym imieniu zawierają umowy przewozu osób, które są w części realizowane pociągami osobowymi uruchamianymi przez (...) i w części środkami transportu (autobus/tramwaj) wykonującymi pracę przewozową na zlecenie (...). Dowodem zawarcia umowy przewozu jest bilet (...). W przypadku zawarcia umowy przewozu przez podmiot upoważniony do sprzedaży biletów na rzecz (...) uważa się, że umowa została zawarta przez (...).

Ze względu na charakter biletu (...) nie jest możliwe przejście do pociągu innego przewoźnika, przejazd poza stację przeznaczenia bądź zmiana miasta przez podróżnego. Ta oferta specjalna jest skierowana do podróżnych korzystających z przejazdów pociągami (...) i komunikacji autobusowo-tramwajowej (...) i obowiązuje tylko na obszarze działania tych dwóch podmiotów. Inne podmioty nie są stroną przedmiotowego porozumienia ani nie zawarły z (...) lub (...) umów o honorowanie biletu (...).

(dowód: umowa (...) z dnia 30.09.2011 r., k. 96-101 akt admin.; pismo (...) z dnia 28.12.2012 r., k. 9-10 akt admin.)

W dniu 3 czerwca 2013 r. (...) i (...) podpisały Aneks nr (...) do umowy nr (...) z dnia 30 września 2011 r. Warunki taryfowe oferty specjalnej „(...) bilet miesięczny”, zostały zmienione w ten sposób, że wykreślono z nich postanowienie zawarte w ust 3 pkt 4. Przedmiotowe zmiany zaczęły obowiązywać od 1 czerwca 2013 r.

(dowód: aneks Nr (...) z dnia 3.06.2013 r., k. 270 akt admin., Warunki taryfowe oferty specjalnej „(...) bilet miesięczny” w brzmieniu obowiązującym od dnia 1.06.2013 r., k. 271 – 272 akt admin.)

W 2012 roku dwóch konsumentów - właścicieli biletu (...) zwróciło się do Kolei o odszkodowanie w związku z powstaniem szkody będącej wynikiem częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Wszystkich reklamacji pomiędzy 1 października 2011 r. a 31 maja 2013 r. było trzy i uznano je za zasadne.

(dowód: pismo (...) z dnia 13.02.2013 r., k.126-129 akt admin., pismo z dnia 8.04.2014 r., k. 62 i zestawienie „Informacja do decyzji nr (...) UOKiK, k. 65).

(...) posiadają w swojej ofercie bilety (...) i wskazany już bilet sieciowy imienny regulowane Taryfą. Dla obu biletów od 1 czerwca 2013 r. wprowadzono zasadę zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu w oparciu o termin ważności i stację nabycia biletu:

„4) zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić:

a) przed rozpoczęciem terminu ważności,

b) po rozpoczęciu terminu ważności - tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie,

po potrąceniu (...) odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 (...).

Dla biletów (...) Weekend § 29 ust. 3 pkt 4 Taryfy w brzmieniu obowiązującym do 1 czerwca 2013 r. zawierał postanowienie o treści:

„za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności zwraca się zapłaconą należność po potrąceniu (...) odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 6 (...)

(dowód: Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 31- 95 akt admin.).

Natomiast § 39 ust. 3 pkt 4 Taryfy odnośnie biletów sieciowych imiennych w brzmieniu obowiązującym do 1 czerwca 2013 roku zawierał postanowienie:

„właścicielowi biletu nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.”

(dowód: Taryfa Przewozowa ((...)) w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 31- 95 akt admin.)

Bilety (...) sprzedawane są na przejazd we wszystkich pociągach przewoźnika przewidzianych w rozkładzie jazdy, w relacji do 800 km. Bilety (...) wydaje się na przejazd:

- w jedną stronę - z ulgą (...)

- w kierunku „tam i z powrotem” - z ulgą (...), jeżeli przejazd „tam” i przejazd „z powrotem” odbywa się tą samą drogą i wydany jest na jednym bilecie.

Termin ważności biletu (...):

- w jedną stronę - wynosi 1 lub 2 dni, w zależności od odległości (1 dzień do 100 km, 2 dni powyżej 100 km). Jeżeli drugi dzień ważności biletu jest dniem roboczym - przejazd musi być ukończony najpóźniej do godz. 6.00 tego dnia,
- na przejazd „tam i z powrotem” - uzależniony jest od liczby dni wolnych od pracy. Każdą sobotę traktuje się jak dzień wolny od pracy.

Przejazd na podstawie biletu w jedną stronę lub w kierunku „tam” dla biletu „tam i z powrotem”, można rozpocząć wyłącznie w strefie czasowej określonej na bilecie, jeżeli pierwszym dniem ważności biletu:

- jest dzień roboczy poprzedzający bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy - nie wcześniej jednak niż od godz. 18.00,
- jest dzień wolny od pracy.

Przy czym strefa czasowa to termin od rozpoczęcia ważności biletu do czasu, który określają warunki przedmiotowej oferty.

Przejazd powrotny na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” może nastąpić najpóźniej do godz. 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy.

Dokonując zakupu biletu (...) podróżny wskazuje wyłącznie dzień rozpoczęcia ważności biletu, godziną rozpoczęcia ważności biletu jest godzina jego zakupu.

(dowód: pismo (...) z dnia 2.12.2013 r, k. 322-329 akt admin.)

Oferta (...) obejmuje bilet sieciowy imienny uprawniający do nieograniczonej liczby przejazdów w pociągach uruchamianych przez przewoźnika, przewidzianych w rozkładzie jazdy, z wyjątkiem pociągów, w których ma zastosowanie taryfa specjalna oraz pociągów o charakterze komercyjnym, z zachowaniem obowiązującego terminu przedsprzedaży.

W zakresie terminu ważności bilety sieciowe imienne dzielą się na:

- dobowe - na okres 24 godzin - licząc od określonej na bilecie godziny zakupu lub wskazanej przez nabywcę,
- miesięczne - na okres jednego miesiąca,
- kwartalne - na okres trzech kolejno po sobie następujących miesięcy

Bilet uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów, w pociągach i terminie ważności na nim wskazanym; jest ważny od daty jego wydania lub daty wskazanej przez pasażera. Zmiana §39 ust. 3 pkt 4 Taryfy różnicowała zasady zwrotu w zależności czy bilet był dobowy czy miesięczny bądź kwartalny. Tylko zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu sieciowego imiennego dobowego może nastąpić:

- przed rozpoczęciem terminu ważności,
- po rozpoczęciu terminu ważności - tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, po potrąceniu (...) odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 (...). Zwrot miesięcznego i kwartalnego odbywa się na zasadach określonych w (...).

(dowód: Regulamin przewozu, osób, zwierząt i rzeczy przez (...) ((...)), w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 11-30 akt admin.; pismo (...) z dnia 2.12.2013 r., k. 322-324 akt admin., Taryfa Przewozowa (...) w brzmieniu obowiązującym od dnia 1.06.2013 r., k. 151-214 akt admin.)

Personel pokładowy (...) nie dokonuje kontroli/skasowania lub sprawdzenia/autoryzacji biletów z ofert (...) Weekend i sieciowego imiennego dobowego wszystkim podróżnym w momencie rozpoczęcia podróży, szczególnie przy przejazdach na krótkie odległości. Wysoka frekwencja podróżnych, wydawanie dużej ilości biletów przez personel pokładowy, duże zagęszczenie stacji i przystanków osobowych w aglomeracji (...), brak kas biletowych na przystankach osobowych o niewielkiej odprawie podróżnych uniemożliwia dokonanie walidacji wszystkich biletów z ww. ofert przez personel pokładowy.

(dowód: pismo (...) z dnia 2.12.2013 r, k. 322-329 akt admin.)

Częściowe ograniczenie ruchu pociągów, w rozumieniu jakie przewoźnik nadał temu pojęciu, to okoliczności, jakie mogą zaistnieć przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania, uniemożliwiają wykonanie tego przewozu zgodnie z treścią umowy, tj. przerwa w ruchu, utrata połączenia, odwołanie pociągu, opóźnienie przekraczające 60 minut w stosunku do umowy przewozu (również rezygnacja z dalszego przejazdu z powodu przewidywanego opóźnienia pociągu przekraczającego 60 minut).

(dowód: pismo (...) z dnia 5.04.2013 r., k. 132-133 akt admin.)

Organizacja (...) miejskiej (...), w rozumieniu nadanym przez (...), jest zgodna z art. 15 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym, w którym wśród zadań mieszczących się w ramach organizowania publicznego transportu zbiorowego nie zawarto likwidacji linii lub jej skrócenia - stąd też zmiana organizacji komunikacji miejskiej takich działań nie obejmuje. Zakresem tego pojęcia nie objęte są również przypadki zawieszenia, likwidacji czy zmiany przebiegu linii, których zaistnienie, stanowi podstawę do zwrotu należności za zakupiony bilet okresowy.

(dowód: pismo (...) z dnia 27.05.2013 r., k. 135-137 akt admin.)

§ 25 ust. 10 Regulaminu w brzmieniu do dnia 1 czerwca 2013 r. zawierał postanowienie o treści :

„Nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia reklamacji, KS udziela odpowiedzi, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty jej złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi”.

(dowód: Regulamin przewozu, osób, zwierząt i rzeczy przez (...) ((...)), w brzmieniu z 28.12.2012 r., k. 11-30 akt admin.)

§ 25 ust. 10 w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 czerwca 2013 r. zawiera postanowienie o treści :

„Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
- 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
- 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),
- 4) w razie uznania roszczenia - uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
- 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu

(dowód: Regulamin przewozu, osób, zwierząt i rzeczy przez (...) ((...)) w obowiązującym od dnia 1 czerwca 2013 r., k. 228-269 akt admin.)

W 2012 roku (...) otrzymały 254 reklamacje, z czego 130 reklamacji wpłynęło w grudniu 2012 r. z powodu utrudnień i niedogodności, które powstały po wprowadzeniu nowego rozkładu jazdy i przejęciu przez (...) wszystkich

połączeń regionalnych na obszarze województwa (...). Na 86 reklamacji Koleje udzieliły odpowiedzi w terminie przekraczającym jeden miesiąc, w tym 70 z nich Koleje uznały za zasadne. Łącznie za okres 1 października 2011 r. do 31 maja 2013 r. rozpatrzono 130 reklamacji w terminie przekraczającym 30 dni, w tym 102 reklamacje uznano na kwotę 2 307,64 zł a 28 nie uznano na kwotę 1001,26 zł.

(dowód: pismo (...) z dnia 13.02.2013 r., k.126-129 akt admin., pismo z 8.04.2014r., k. 62).

Postanowieniem Nr 1 z dnia 5 sierpnia 2013 r., znak (...) wszczęte zostało postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem podejmowania przez (...) bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 uokik, polegających na:

1. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 Pp,
2. przyznaniu sobie prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co może stanowić naruszenie § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
3. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu (...) do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp,
4. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 Pp,
5. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w Taryfie przewozowej postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 Pp,
6. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 Pp.

(dowód: postanowienie Nr 1 z dnia 5.08.2013 r., znak (...), k. 1-4 akt admin.)

Pismem z dnia 14.03.2014 r. znak (...) Prezes UOKiK zawiadomił (...) o zakończeniu postępowania dowodowego w sprawie i zawiadomił przedsiębiorcę o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym w terminie 7 dni od daty doręczenia pisma.

(dowód: zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, znak (...), k. 345 akt admin.)

W dniu 31 marca 2013 r. Prezes UOKiK wydał zaskarżoną decyzję.

W 2013 r. (...) uzyskały przychód w wysokości (...) PLN

(dowód: wstępny wariant rachunku zysku i strat (...) za 2013 r., k. 342 akt admin.)

Dowód z zeznań świadka R. O. potwierdził stosowanie przez (...) zarzucanej w decyzji praktyki. Świadek opisała uznaniowość podejmowanych decyzji przez przewoźnika. Sąd oddalił wniosek o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka A. L., bowiem okoliczności na które miałyby zeznawać zostały wyjaśnione zeznaniami świadka R. O.. Przesłuchany świadek podpisał pismo złożone do odwołania a dotyczące reklamacji zatytułowane „Informacja do decyzji nr (...) UOKiK”, co świadczy, że miał wiedzę na temat zagadnień na które został powołany.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

Odwołanie nie zasługuje na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przy czym, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności polegające na:

- 1) stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.;
- 2) naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

Literalne brzmienie art. 24 ust. 1 i 2 uokik wskazuje, że zbiorowe interesy konsumentów mogą być naruszone przez stosowanie praktyk przedsiębiorców (i) bezprawnych (ii) godzących w te interesy.

W postępowaniu opartym na naruszeniu art. 24 uokik ciężar dowodu spoczywa na Prezesie Urzędu co do wykazania zaistnienia trzech wymienionych przesłanek, tj. działania przedsiębiorcy, działania bezprawnego i działania naruszającego zbiorowe interesy konsumentów.

Poza sporem w niniejszej sprawie pozostawała kwestia przymiotu przedsiębiorcy.

Bezprawność oznacza natomiast sprzeczność z porządkiem prawnym jako całość. Przez „porządek prawny” rozumie się nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, ale również nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych, czyli zasad współżycia społecznego (dobrych obyczajów). Z kolei przepisy prawa obejmują konstytucyjnie rozumiane źródła prawa: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Bezprawnym zachowaniem się będzie więc takie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania.

O zbiorowym interesie konsumentów nie świadczy zaś suma indywidualnych interesów, jednak naruszenie należy utożsamiać z potencjalną gotowością bezprawnego godzenia. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wystarczy ustalić, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma zdefiniowanego, określonego adresata, a zatem, że wszyscy potencjalni kontrahenci przedsiębiorcy, znajdują się w takim samym "negatywnym" położeniu. Jeżeli postępowanie przedsiębiorcy w niego godzi i jeżeli każdy konsument spotkałby się z takim samym postępowaniem, to przeciwdziałanie temu postępowaniu ma charakter publiczny i służy ochronie konsumentów. W niniejszej sprawie potencjalnie każdy mógł korzystać z oferty biletowej (...) i być skonfrontowany z zawilimi zasadami stosowanej przez przewoźnika Taryfy oraz interpretacji jej postanowień.

Dla trzech biletów (i) (...) bilet miesięczny, (ii) bilet okresowy i (...) bilet okresowy strefowy imienny (...) w Taryfie ograniczyły odpowiedzialność odszkodowawczą względem konsumenta w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów.

Bilet okresowy uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów między wszystkimi stacjami odcinka, na który został wydany, drogą najkrótszą lub wskazaną na bilecie. Przejście z biletem okresowym odcinkowym do pociągu innego przewoźnika nie było dozwolone (§35 Taryfy).

Bilet okresowy strefowy imienny wydany na wybraną jedną strefę, dwie lub trzy strefy uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów w obrębie jednej strefy, dwóch lub trzech stref, obszar ważności był ograniczony stacjami określonymi na bilecie. Przejście do pociągu innego przewoźnika nie było dozwolone (§43 Taryfy).

Bilety (...) uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów wyłącznie drogą najkrótszą wskazaną na bilecie między wszystkimi stacjami odcinka linii kolejowej, na który zostały wydane oraz na liniach obsługiwanych przez (...) na terenie jednego wybranego miasta lub na terenie dwóch i więcej miast. Ze względu na charakter biletu (...) nie jest możliwe przejście do pociągu innego przewoźnika, przejazd poza stację przeznaczenia bądź zmiana miasta przez podróżnego. Ta oferta specjalna jest skierowana do podróżnych korzystających z przejazdów pociągami (...) i komunikacji autobusowo-tramwajowej (...) i obowiązuje tylko na obszarze działania tych dwóch podmiotów.

Wyłączenie odpowiedzialności odszkodowawczej (...) za częściowe ograniczenie ruchu pociągów w oparciu o art. 18 ust. 3 Pp nie znajdowało oparcia w tej regulacji.

Po pierwsze, art. 18 ust. 3 Pp wyłącza obowiązek zwrotu należności za przerwany przejazd w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy tylko wtedy, gdy przejazd jest odbywany na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w komunikacji miejskiej. Oznacza to wyłączenie obowiązku zwrotu należności za bilet, gdy nastąpi przerwa w ruchu lub utarta połączenia a nie wyłączenie odpowiedzialności odszkodowawczej. Uprawnienia przysługujące podróżnym określone w tym przepisie są niezależne od ewentualnych roszczeń odszkodowawczych w stosunku do przewoźnika w sytuacji, gdy niemożliwość wykonania umowy przewozu jest wynikiem przyczyn, za które przewoźnik ponosi odpowiedzialność.

Po drugie, częściowe ograniczenie ruchu pociągów nie zostało zdefiniowane przez przewoźnika i odwołujący ma swobodę interpretacyjną jakie przypadki zakwalifikuje do wyłączenia swojej odpowiedzialności odszkodowawczej.

Po trzecie, ustawowa przerwa w ruchu i utrata połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy nie wyczerpują przypadków częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Przewoźnik kwalifikuje do tych przypadków ponadto odwołanie pociągu, opóźnienie przekraczające 60 minut w stosunku do umowy przewozu (również rezygnacja z dalszego przejazdu z powodu przewidywanego opóźnienia pociągu przekraczającego 60 minut), kradzież sieci, wypadki kolejowe, warunki atmosferyczne (zeznania świadka).

Po czwarte, bilety uprawniały do przejazdów nieograniczonych i cena takich biletów nie była uzależniona od faktycznej ilości przejazdów dokonanych w określonym czasie. O ile można uzasadnić przepisem art. 18 ust. 3 Pp wyłączenie zwrotu części należności za cały przerwany przejazd, gdyż cena jest tu inaczej kalkulowana, to nie można wyłączyć uprawnień podróżnego do odszkodowania na zasadach określonych przepisami kodeksu cywilnego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przewoźnika. Podróżnemu przysługuje możliwość dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych art. 471 k.c., gdy umowa przewozu została niewykonana lub wykonana nienależycie.

Po piąte, nie ma znaczenia, że przewoźnik rozpatrywał zgłoszone reklamacje. Pytanie, ile reklamacji nie zostało zgłoszonych ze względu na ten zapis, który niejako wstrzymywał podjęcie działań reklamacyjnych.

Prezes UOKiK postawił zarzut naruszenia art. 62 ust. 2 Pp

„1. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego.

2. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego.”

Ustawodawca dokonał bardzo istotnego rozróżnienia i zróżnicowania zakresu odpowiedzialności przewoźnika w zależności od tego, czy szkoda wywołana została przedwczesnym odjazdem środka transportowego (ust. 1), czy opóźnieniem przyjazdu lub odwołaniem środka transportowego (ust. 2).

Przywołany art. 62 Pp normuje tylko kwestię odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika z tytułu naruszenia terminu wykonania przewozu, gdy po stronie podróżnego powstała szkoda w wyniku przedwczesnego odjazdu środka transportowego, bądź w wyniku opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Odwołujący wprowadził do Regulaminu i Taryfy pojęcie nie odpowiadające ustawowej definicji i rozumienia tego pojęcia nie przedstawił w stworzonych przez siebie dokumentach pozostawiając sobie każdorazowe prawo jego interpretacji. Przyypadki „czasowego ograniczenia ruchu pociągów” podane przez przewoźnika zawierają się w rozumieniu opóźnionego przyjazdu (wypadki kolejowe, warunki atmosferyczne), jak i odwołania regularnie kursującego środka transportowego i wówczas rodzą odpowiedzialność z art. 62 ust. 2 Pp. Stwarzając nowy termin przewoźnik dokonał obejścia przypadków regulowanych ustawą, gdzie wprost przewidziano odpowiedzialność odszkodowawczą przewoźnika.

Słusznie Prezes Urzędu przyjmuje, że pojęcie „ograniczenia ruchu pociągów” mieści się w pojęciu „odwołania regularnie kursującego środka transportowego”. Jak wskazał (...) odwołanie kursu uniemożliwia pasażerowi wyruszenie w drogę (wyrok z dnia 2 grudnia 2008 r., K 37/07). Przewoźnik sam podaje (i) zmianę rozkładu jazdy pociągów, (ii) tymczasowe zmiany w rozkładzie jazdy pociągów, ((...)) niedogodne połączenia po przejściu wszystkich połączeń regionalnych przez (...) (iv) strajk (...) i na ile takie sytuacje nie mieszczą się w rozumieniu opóźnień i odwołań regularnie kursującego środka transportowego wyłączając art. 62 ust. 2 Pp pozostaje kwestią twierdzenia. Rozkład jazdy pociągów zakłada właśnie regularność kursowania, jeżeli następuje zmiana rozkładu jazdy zmieniająca tą regularność, to jej przeprowadzenie musi być takie, aby wyłączyć zaskakiwanie podróżnych i możliwość zakwalifikowana do odwołań regularnie kursującego środka transportu. Zdaniem Sądu przewoźnik winien wskazać, czy miały miejsce czasowe ograniczenia ruchu, które nie można zakwalifikować jako opóźnienia lub odwołanie regularnie kursujących pociągów.

Niezależnie od art. 62 Pp ogólne reguły odpowiedzialności kontraktowej kształtują przepisy art. 471 i art. 472 k.c. Zgodnie z nimi dłużnik jest zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, jeśli jest ono następstwem okoliczności, za które ponosi on odpowiedzialność. Odpowiada on ponadto za niezachowanie należytej staranności (niedbalstwo), o ile z ustawy albo czynności prawnej nie wynika nic innego.

Odpowiedzialność przewoźnika może opierać się na art. 62 ust. 2 Pp i ogólnym przepisie art. 471 k.c. Podane przez przewoźnika przypadki częściowego ograniczenia ruchu pociągów mieszczą się w pojęciu opóźnienia i odwołania stąd bezprawne jest wyłączenie odpowiedzialności z art. 62 ust. 2 Pp. Nawet jeżeli wystąpiły takie ograniczenia ruchu, które nie są ani opóźnieniem ani odwołaniem regularnie kursujących pociągów, to wówczas nie wchodziłaby w grę ustawowa odpowiedzialność z art. 62 ust. 2 Pp tylko zasada ogólna z art. 471 k.c. i nie można byłoby wyłączyć odpowiedzialności.

Nie ma znaczenia fakt, że pomimo wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej były rozpatrywane reklamacje. Świadczy to jedynie o dążeniu samych konsumentów do respektowania należnych im praw, a nie stworzenie warunków przez przewoźnika do poszanowania praw.

Wyłączenie odpowiedzialności jest bezprawne i prowadzi do naruszenia art. 62 ust. 2 Pp.

W maju 2013 roku (...) Sp. z o.o. zwróciły się do (...) z propozycją podpisania aneksu do Umowy Nr (...)r. z dnia 30.09.2011r. m.in. wykreślającego z warunków taryfowych oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny” przytoczonego powyżej postanowienia. Propozycja ta została zaakceptowana przez (...) i strony podpisały Aneks nr (...) z dnia 03.06.2013 r., na mocy którego od 1 czerwca 2013 r. z warunków taryfowych wyeliminowano postanowienie ograniczające odpowiedzialność odszkodowawczą przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletu (...) w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Taryfa w brzmieniu obowiązującym od 1 czerwca 2013

r. nie zawierała odrębnych postanowień dotyczących biletów okresowych, biletów okresowych strefowych imiennych stąd trafnie data 1 czerwca 2013 r. jest datą zaniechania praktyki opisanej w pkt I, III i IV decyzji.

Nie mają uzasadnienia podnoszone zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 uokik oraz art. 27 ust. 1 i 2 uokik i związany z nim zarzut niewyjaśnienia wszystkich okoliczności faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy oraz sprzeczność ustaleń z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego. Dokumenty zgromadzone w trakcie postępowania przed Prezesem Urzędu oraz dokumenty dołączone do odwołania łącznie z zeznaniami świadka dają spójny obraz postępowania spółki. Dla wszystkich biletów okresowych (§35 Taryfy) wyłączono odpowiedzialność odszkodowawczą i zasadę tę powtórzono dla biletów okresowych strefowych imiennych (§43 ust. 3 pkt 3 Taryfy) a dla biletu (...) wprowadzono w osobnej regulacji. O poszanowaniu praw podróżnych nie może świadczyć fakt, że mimo wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej spółka rozpatrywała reklamacje.

Respektowanie praw podróżnych zależało wyłącznie od decyzji spółki. Pomimo iż, co do zasady spółka wyłączyła swoją odpowiedzialność i taką informację dla podróżnych przekazywała Taryfa i warunki taryfowe oferty specjalnej „ (...) bilet miesięczny”, to niezależnie od podanego przekazu przyjmowała reklamacje przy zaistnieniu niesprecyzowanych warunków jej złożenia. Takie zachowanie (...) godziło w tę kategorię podróżnych, którzy w oparciu o literalne brzmienie Taryfy nie dochodzili swoich praw. Okoliczność, iż spółka rozpatrywała reklamacje nie świadczy więc o poszanowaniu praw podróżnych, gdyż spółka korzystała z niewiedzy tych konsumentów, którzy działali w zaufaniu do istniejących Taryf i byli nieświadomi swoich praw. Jako podmiot budujący relacje prawne z podróżnymi w oparciu o wzorce umów (tu taryfy) obowiązuje spółkę należyta staranność w konstruowaniu wzorców umów i wykluczenie takich postanowień umów, które wykorzystują brak wiedzy konsumenta i wprowadzają dezinformację konsumenta.

Niezasadny jest zarzut naruszenia art. 28 ust. 1 i 2 uokik, który zastosowano ze względu na zobowiązanie się (...) do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 17 ust. 1 i 4 Pp.

Odwołujący zarzucał nie tyle nietrafność zastosowania art. 28 uokik, co zastosowanie tej instytucji w sytuacji, gdy nie miało miejsce naruszenie art. 17 ust. 1 i 4 Pp.

Po zmianie dokonanej 1 czerwca 2013 roku odnośnie biletów (...) i sieciowy imienny przyjęto zasadę zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu w oparciu o termin ważności i stację nabycia biletu.

„ 4) zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić:

a) przed rozpoczęciem terminu ważności,

b) po rozpoczęciu terminu ważności - tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie,

po potrąceniu (...) odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień”.

Stosownie do art. 17 ust. 1 Pp podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. Po drugie – o czym stanowi art. 17 ust. 4 Pp - podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego).

Koleje przyjęły zaś zasadę, że zwracają zapłaconą należność tylko za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony w zależności od rozpoczęcia terminu ważności.

Na temat „przed rozpoczęciem terminu ważności” jako granicy dla uwzględnienia uprawnienia podróżnego konsumenta do otrzymania zwrotu należności za bilet w kontekście normy art. 17 ust. 1 Pp jako taką cezurę przyjmującego „przed rozpoczęciem podróży” wypowiedział się Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 października 2013 r. III SK 50/12 (L.). Analiza dokonana w uzasadnieniu wyroku co do tego zagadnienia ma pełne przełożenie na niniejszą

sprawę, co oznacza, że sformułowanie „przed rozpoczęciem podróży” w przypadku biletów (...) Weekend i sieciowy imienny można utożsamiać z „przed rozpoczęciem terminu ważności”.

Takie pojmowanie „rozpoczęcia terminu ważności” i „rozpoczęcia podróży” potwierdza powyższy pkt 4 a), gdyż wówczas bilet jest całkowicie niewykorzystany. Inaczej jest w przypadku pkt 4 b). Tutaj sytuacja jest taka, że jeżeli prawdziwe ma być założenie, że rozpoczęcie terminu ważności jest tożsame z rozpoczęciem podróży, to po 30 min nie może mieć miejsca całkowite niewykorzystanie biletu. Po rozpoczęciu terminu ważności rozumianego jako rozpoczęciu podróży nastąpi częściowe wykorzystanie biletu. Postawienie warunku 30 min stanowi potwierdzenie, że uprawnienia podróżnych do uzyskania zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu wchodzi w grę tylko, jeżeli rozpoczął bieg „termin ważności” i nie doszło do faktycznego „rozpoczęcia podróży”. (...) wprowadziły więc w istocie możliwość rozpoczęcia podróży w innym czasie niż rozpoczęcie ważności biletu i odeszły od nadania tożsamego znaczenia „rozpoczęcia terminu ważności” i „rozpoczęcia podróży”. Po rozpoczęciu ważności biletu, lecz przed rozpoczęciem faktycznej podróży, podróżny ma prawo zwrócić bilet, który jest traktowany jako całkowicie niewykorzystany. Względy organizacyjne (...) spowodowane brakiem jednoznacznego ustalenia rozpoczęcia podróży spowodowały więc postawienie warunku zwrotu biletu (i) 30 min. od rozpoczęcia terminu ważności oraz (ii) miejsca zwrotu.

Należone zobowiązanie co do zmiany zapisu pkt 4b) ma ułatwić odstąpienie od umowy przewozu przez podróżnych i dochodzenie należności, o czym stanowi art. 17 ust. 1 i 4 Pp. W konsekwencji na każdej dowolnej stacji winna istnieć możliwość zwrotu biletu całkowicie niewykorzystanego, jeżeli nie doszło do faktycznego rozpoczęcia podróży. Zwrot w ciągu 30 min od rozpoczęcia terminu ważności jest jedynie domniemaniem, że podróż się nie rozpoczęła.

Nie można uznać, że (...) naruszają art. 17 ust. 1 Pp wiążąc prawo do odstąpienia od umowy przewozu z przesłanką rozpoczęcia terminu ważności biletu zamiast z przesłanką rozpoczęcia podróży. Zdaniem Sądu rozpoznającego sprawę nie ma tu bezprawności. Natomiast rozróżnienie terminu rozpoczęcia ważności biletu na tle pkt 4a) i 4b) raz jako tożsame, a drugi raz jako odmienne z rozpoczęciem podróży wprowadza niejasność rozwiązania. Ta niejasność zdaniem Sądu prowadzi do naruszenia art. 17 ust. 4 Pp, gdyż podróżny jest pozbawiony możliwości uzyskania częściowego zwrotu za niewykorzystany bilet po upływie 30 min od rozpoczęcia terminu ważności jeżeli nie rozpoczął podróży. Tak samo zwrotu nie otrzyma jeżeli rozpoczął podróż, a nie minęło jeszcze 30 min. (...) gwarantują zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet, tymczasem podróżny ma prawo do zwrotu należności stosownej do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zarzut naruszenia art. 17 ust. 4 Pp jest niezasadny, gdyż nałożony obowiązek częściowo wychodzi naprzeciw poszanowaniu praw podróżnych odstępującym od umowy przewozu. Dążenie spółki do zabezpieczenia swoich praw przed wykorzystaniem biletu na krótkich odcinkach a następnie jego zwrotem na kolejnej stacji, nie może uzasadniać pozbawienia podróżnych możliwości korzystania z uprawnienia, o którym mowa w art. 17 ust. 4 Pp (tak też SN w cytowanym wyroku III SK 50/12). Nie wynika z treści zmienionej od 1 czerwca 2013 r. taryfy, że regulacja zakwestionowana przez Prezesa Urzędu dotyczy tylko uprawnienia zwrotu biletu, a nie należności za bilet. Zastrzeżenie o (...) potrąceniu odstępnego łączy się z należnością za zwracany bilet.

Niezasadny jest zarzut naruszenia art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 uokik w kontekście zarzutu postawionego (...) przyznającym sobie prawo do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji.

Zgodnie z § 4 rozporządzenia uprawniony albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację: 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu; 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego. § 5 rozporządzenia stanowi zaś, że 1. reklamację składa się w formie pisemnej; 2. reklamacja powinna zawierać:

1) datę sporządzenia reklamacji;

2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;

- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamację składa się w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji.

Jak stanowi § 6 ust. 1 ww. rozporządzenia odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. Zgodnie zaś z §10 tego rozporządzenia nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Niewątpliwie przytoczony powyżej przepis rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego określa precyzyjnie obowiązek przewoźnika w zakresie terminu załatwienia otrzymanej reklamacji. Wskazuje jednocześnie, że konsument, który reklamację złożył ma prawo oczekiwać niezwłocznego jej rozpoznania - w każdej sytuacji - w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika.

Prezes UOKiK prawidłowo ocenił, że regulacja zamieszczona przez spółkę w przedmiotowym regulaminie nie była zgodna z przepisami rozporządzenia. Z przytoczonych powyżej przepisów rozporządzenia wynika, że elementem reklamacji jest roszczenie finansowe podróznego kierowane do przewoźnika wynikłe z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. Stosowane natomiast przez Koleje postanowienie przewidywało możliwość przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji i udzielenia ostatecznej odpowiedzi do trzech miesięcy, do czego przepisy ww. rozporządzenia przewoźnika w żadnej mierze nie uprawniają. Prezes Urzędu trafnie zauważył, że przedłużenie terminu rozpoznania reklamacji może prowadzić do wyłączenia zastosowania § 10 rozporządzenia. Przepis ten stanowi, że nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Przedłużając termin rozpoznania reklamacji Koleje mogły uchylić się więc od skutków swojego zaniechania. Nie jest trafne stanowisko odwołującego, że praktyka spółki nie naruszała zbiorowych interesów konsumentów. (...) w ciągu 30 dni winny rozpatrzyć reklamację, a nie udzielać informacji, że odpowiedź na reklamację może mieć miejsce w terminie 3 miesięcy. Jak wskazuje stanowisko odwołującego w 86 reklamacjach, na które spółka udzieliła odpowiedzi w terminie przekraczającym jeden miesiąc, aż 70 z nich uznane zostało za zasadne. Jest to przykład skali (około 80%) przedłużenia czasu rozpatrzenia reklamacji i wstrzymania zwrotu zasadnych należności podróznym.

Od 1 czerwca 2013 r. z Regulaminu został zatem wyeliminowany zapis przyznający Kolejom prawo do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji do trzech miesięcy. Zgodnie z przytoczonym postanowieniem każda reklamacja winna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika, co jest zgodne z przepisami rozporządzenia. W związku z tym z dniem 1 czerwca 2013 r. doszło do zaniechania stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Nie budzi wątpliwości zasadność decyzji Prezesa UOKiK co do wymierzenia kary pieniężnej odwołującemu, a należało jedynie ocenić prawidłowość postępowania administracyjnego w zakresie wysokości nałożonej kary.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia

kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy.

Zgodnie z art. 111 powołanej ustawy przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (zgodnie z brzmieniem art. 111 uokik przed zmianą ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z dnia 17 lipca 2014 r.).

(...) są profesjonalistą i formułując treść postanowień Taryfy i oferty specjalnej powinny wykazać się odpowiednią starannością tak, aby nie naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa tak cywilnego, jak i przewozowego. Nieumyślność działania nie zwalania od odpowiedzialności, tym bardziej, że przewoźnik ma silną pozycję na rynku przewozów i możliwość wyboru alternatywnego przewoźnika jest ograniczona (niezaprzeczone okoliczności z uzasadnienia decyzji). Podróżny - konsument jest słabszą stroną umowy przewozu, co wynika z jej charakteru. Jest to bowiem umowa typu adhezyjnego i ów podmiot nie może w żaden sposób wpłynąć na treść jej postanowień. Może jedynie zgodzić się na proponowane warunki, a jedyną dostępną alternatywą jest rezygnacja z zawarcia umowy, a zatem z podróży. Tym większego znaczenia nabierają więc reguły odpowiedzialności kontrahenta - profesjonalnego przewoźnika, którego staranność w prowadzeniu działalności przewozowej musi być oceniana z uwzględnieniem jej zawodowego charakteru. To zaś implikuje znacząco wyższe wymagania i musi wpływać na zakres odpowiedzialności.

Obowiązywanie Taryfy od 1 października 2011 r. i oferty specjalnej „(...) bilet miesięczny” od 1 grudnia 2011 r. świadczy o długotrwałości, bo liczonego do momentu zaniechania praktyki, naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W ocenie Sądu wymierzona kara jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Nie przekonuje Sąd argument odwołującego o niewyłączeniu swojej odpowiedzialności odszkodowawczej opartej na zasadach ogólnych przy reklamacjach i zwrocie biletu. (...) nie umieściły takich zapisów przy poszczególnych regulacjach, tak aby podróżny wiedział jakie prawa mu przysługują. Obecne stanowisko odwołującego prowadzi do nałożenia na podróżnych obowiązku wykładni postanowień Regulaminu, Taryfy i oferty specjalnej.

Sytuacja finansowa spółki nie zmienia wymiaru kary, gdyż punktem odniesienia przy nakładaniu kar jest przychód przedsiębiorcy osiągnięty w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tu rok 2013. Złożony do odwołania rachunek zysków i strat za 2013 (k. 73) obrazuje stratę spółki, ale strata spółki nie jest czynnikiem wpływającym na wymiar kary, może jedynie wskazywać na ewentualną możliwość egzekucji kary.

Mając na uwadze powyższe, na podstawie art. 479^{31a} § 1 k.p.c. Sąd orzekł jak w punkcie I (pierwszym) sentencji.

O kosztach postępowania orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. w zw. z art. 99 k.p.c. Do niezbędnych kosztów procesu poniesionych przez Prezesa UOKiK zaliczono wynagrodzenie radcy prawnego należne stosownie do § 14 ust. 3 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. z 2015 r. poz. 617) w wysokości 360,00 zł.

SSO Jolanta de Heij - Kaplińska