PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU
ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. 61 852-15-17, 852-77-50, Fax 61 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 5 października 2012 roku

RPZ- 61/13/12/MT

DECYZJA nr RPZ 27/2012

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, polegających na:

1. nieuzasadnionym naliczaniu opłaty dodatkowej, w razie zatrzymania dokumentu za pokwitowaniem, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, co może stanowić naruszenie art. 33a ust. 7 pkt 3) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 501);
2. zastrzeżeniu 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 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266);
3. ograniczaniu odpowiedzialności przewoźnika względem konsumenta w razie wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 501);

po zobowiązaniu się przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom, poprzez:

– usunięcie z *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)”* postanowienia § 16 ust. 5 o treści*: „Podróżny, który w pociągu okaże dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów albo bilet, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nie należący do okaziciela itp., zobowiązany jest do uiszczenia oprócz należności taryfowych za przejazd, opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W takim wypadku nie pobiera się opłaty za wydanie w pociągu biletu”;*

- zmianę § 23 ust. 10 *„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"* przez nadanie mu następującej treści: *„SKM udziela odpowiedzi na wniesiona reklamację nie później niż w terminie 30 dni";*
- wprowadzenie w § 46 ust. 3 pkt 6 *„Taryfy Przewozowej SKM (TP-SKM)"* postanowienia o treści *„Posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"* oraz w § 46 ust. 4 pkt 6 postanowienia o treści *„Posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie";*
- poinformowania podróżnych o zmianach w regulaminie i taryfie wynikających z niniejszej decyzji poprzez wywieszenie ogłoszenia na peronach linii nr 250 (Gdańsk Główny – Rumia Janowo) przez okres 14 dni w formie i treści jak załączniku nr 1 do pisma PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni z dnia 20 sierpnia 2012 roku (sygn. pisma RPZ – 61/13/12/MT/6)

nakłada się na PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni obowiązek wykonania ww. zobowiązań, w terminie 45 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na** PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I, sentencji niniejszej decyzji, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających zmianę *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"* oraz *„Taryfy Przewozowej SKM (TP-SKM)"*, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu") wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę działalności wybranych przedsiębiorców świadczących usługi przewozu kolejowego osób w zakresie m.in. zgodności stosowanych przez nich w obrocie konsumenckim wzorców umów z art. 385^1 i art. 385^3 Kodeksu cywilnego oraz przepisami ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku - Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 601 ze zm.; dalej także „Prawo przewozowe").

W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował wzorce wykorzystywane w obrocie z konsumentami przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (dalej także „Spółka", „Przewoźnik").

Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcu *„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"* Spółka zamieściła postanowienie o treści *„Podróżny, który w pociągu okaże dokument poświadczający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów albo bilet, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nie należący do okaziciela itp., zobowiązany jest do uiszczenia oprócz należności taryfowych za przejazd, opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W takim wypadku nie pobiera się opłaty za wydanie w pociągu biletu"*, na podstawie którego w razie podejrzenia podrobienia lub przerobienia dokumentu, podróżny zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty za brak dokumentu uprawniającego do ulgi. W ocenie Prezesa Urzędu, analizowane postanowienie w sposób sprzeczny z art. 33 a ust. 7 pkt 3 Prawa przewozowego rozszerza zakres uprawnień przewoźnika.

Ustalono również, że Spółka we wzorcu *„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"* zamieściła postanowienie o treści *„SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie: 30 dni – w przypadkach, o których mowa w ust. 7 pkt 1), w usprawiedliwionych przypadkach SKM informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi",* które przewiduje możliwość przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji do trzech miesięcy. Zdaniem Prezesa Urzędu, przedłużenie terminu rozpoznania reklamacji może prowadzić do wyłączenia zastosowania § 10 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266; dalej także „Rozporządzenia")

Jak ponadto ustalono we wzorcu *„Taryfy Przewozowej SKM (TP-SKM)"* zamieszczono postanowienie o treści *„Posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie (…) w razie ograniczenia ruchu pociągów"*, tym samym wyłączając odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika w takiej sytuacji, co może zostać uznane za niezgodne z art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego i stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze dokonane ustalenia, postanowieniem z dnia 14 maja 2012 roku, Prezes Urzędu wszczął przeciwko PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

1. **art. 24 ust. 1 i 2 ustawy** o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na nieuzasadnionym naliczaniu opłaty dodatkowej, w razie zatrzymania dokumentu za pokwitowaniem, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, co może stanowić naruszenie art. 33a ust. 7 pkt 3) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 501);
2. **art. 24 ust. 1 i 2 ustawy** o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na zastrzeżeniu 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 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266);
3. **art. 24 ust. 1 i 2 ustawy** o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczaniu odpowiedzialności przewoźnika względem konsumenta w razie wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000 r., Nr 50, poz. 501);

Spółka zawiadomiona o wszczęciu postępowania administracyjnego pismem z dnia 1 czerwca 2012 roku przesłała żądane informacje i dokumenty oraz wyjaśniła, że w odniesieniu do pierwszego zarzutu, naliczenie opłaty dodatkowej w sytuacji uzasadnionego podejrzenia podrobienia lub przerobienia dokumentu przewozu lub dokumentu uprawniającego do ulgi wynika z okoliczności, iż podróżny z takimi dokumentami nie może być traktowany jak podróżny, który ma ważny dokument przewozu lub dokument uprawniający do ulgi. Jednocześnie Spółka wskazała, że trzeba mieć na uwadze, iż brak naliczenia opłaty dodatkowej w przypadku uzasadnionego podejrzenia posługiwania się dokumentem sfałszowanym lub odraczanie jej naliczenia stanowiłoby nieuzasadnione uprzywilejowanie osób posługujących się takimi dokumentami (nierzadko przerabianymi w sposób prymitywny) w stosunku do osób, które odbywają podróż bez dokumentu. Spółka zwróciła również uwagę, że naliczenie takiej opłaty nie oznacza żadnej dowolności po stronie przewoźnika. Podróżny nie musi jej opłacić, gdyż może złożyć reklamację od wezwania do zapłaty, a nawet jeżeli nie złoży reklamacji Przewoźnik może

dochodzić opłaty jedynie na drodze sądowej, gdzie Spółkę obciąża ciężar dowodu, że konsument nie miał ważnego dokumentu.

W odniesieniu do drugiego zarzutu, Spółka wskazała, że Prezes Urzędu poczynił błąd w ustaleniach dotyczących zastosowania kwestionowanego postanowienia, gdyż dotyczy ono wyłącznie zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety. Nie dotyczy natomiast reklamacji w sprawie wezwań do zapłaty, ani reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. Zdaniem Spółki tylko te dwa przypadki reklamacji są uregulowane w Rozporządzeniu i tylko tych reklamacji dotyczy termin 30 dni określony w § 6 rozporządzenia. Zatem, zdaniem Spółki, wprowadzenie przez Przewoźnika w regulaminie trybu reklamacji w innym jeszcze przypadku niż objęty Rozporządzeniem, z innym terminem jej rozpatrzenia nie stanowi naruszenia przepisów ww. rozporządzenia.

W zakresie natomiast trzeciego zarzutu Spółka wskazała, że zakwestionowane postanowienie Taryfy dotyczące biletu „Dwa, Trzy, Cztery" wynikało z prac modernizacyjnych prowadzonych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. z siedzibą w Warszawie na trasie Pruszcz Gdański – Gdańsk wymuszających niezawinione przez Spółkę ograniczenia ruchu pociągów. Spółka podkreśliła jednak, że postanowienie to nie było stosowane w praktyce i Przewoźnik konsumentom nie odmawiał na jego podstawie, ani odszkodowań, ani zwrotu należności za bilet.

W kolejnym piśmie z dnia 3 sierpnia 2012 roku Spółka wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązała się do:

1. zmiany postanowienia § 23 ust. 10 *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* poprzez nadanie mu treści: *„SKM udziela odpowiedzi na wniesiona reklamację nie później niż w terminie 30 dni"*;
2. zmiany § 16 ust. 5 ww. regulaminu poprzez nadanie mu treści: *„Podróżny, który w pociągu okaże podrobiony, przerobiony lub nie należący do okaziciela bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów zobowiązany jest do uiszczenia oprócz należności taryfowych za przejazd, opłaty dodatkowej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu."*;
3. wprowadzenia w Taryfie Przewozowej SKM następujących postanowień o treści: § 46 ust. 3 pkt 4 *„Posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie."*, § 46 ust. 4 pkt 6 *„Posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"*;

Jednocześnie Spółka poinformowała, że Uchwałą Zarządu z dnia 4 czerwca 2012 roku, Nr 91/2012 wykreślone zostały z taryfy Przewozowej SKM postanowienie § 46 ust. 3 pkt 4 o treści: *„Posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie ograniczenia ruchu pociągów"* oraz postanowienie § 46 ust. 4 pkt 6 o treści: *„Posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów"*. Ponadto Spółka poinformowała, że do czasu wydania stosowanej decyzji wprowadziła tymczasowo wewnętrzną regulację w sprawie stosowania ww. postanowień.

Jednocześnie Spółka wyjaśniła, że jest w trakcie realizacji projektu pod nazwą „Rozwój szybkiej kolei miejskiej w Trójmieście" w ramach którego prowadzona jest modernizacja i rozbudowa linii kolejowej oraz modernizacja 22 elektrycznych zespołów trakcyjnych. Projekt ma otrzymać dofinansowanie unijne, natomiast w celu zapewnienia środków własnych Spółka zawarła umowę o obsługę i gwarantowanie emisji obligacji na kwotę [usunięto] zł, a toczące się postępowanie związane z ryzykiem nałożenia kar pieniężnych stanowi istotne zagrożenie dla emisji obligacji, a w konsekwencji dla realizacji projektu.

W kolejnym piśmie z dnia 20 sierpnia 2012 roku Spółka zmodyfikowała treść zobowiązania zawartego w poprzednim piśmie w ten sposób, że zobowiązała się do :

1. zmiany postanowienia § 23 ust. 10 *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* poprzez nadanie mu treści: *„SKM udziela odpowiedzi na wniesioną reklamację nie później niż w terminie 30 dni."*;
2. wykreślenia postanowienia zawartego w § 16 ust. 5 ww. regulaminu;
3. wprowadzenia w *„Taryfie Przewozowej SKM"* następujących postanowień o treści: §46 ust. 3 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie*", § 46 ust. 4 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"*;
4. poinformowania podróżnych o powyższych zmianach poprzez wywieszenie ogłoszenia na peronach linii nr 250 (Gdańsk Główny – Rumia Janowo) przez okres 14 dni w formie i treści, jak w załączniku nr 1 do pisma PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni z dnia 20 sierpnia 2012 roku (sygn. pisma RPZ – 61/13/12/MT/6)

Spółka wniosła o zobowiązanie jej do wykonania opisanych powyżej zobowiązań w terminie 45 dni.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni została wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000076705. Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. transporcie kolejowym pasażerskim międzymiastowym oraz transporcie lądowym pasażerskim, miejskim i podmiejskim *(dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego)*. Przewoźnik obsługuje trasę Tczew – Słupsk, w skład której wchodzą:

- trasa Tczew – Gdańsk Główny – linia nr 9, zarządzana przez PKP Polskie Linie Kolejowe;
- trasa Gdańsk Główny – Słupsk – linia nr 202, zarządzana przez PKP Polskie Linie Kolejowe
- trasa Gdańsk Główny – Rumia – linia nr 250, zarządzana przez PKP SKM *(dowód: pismo Przewoźnika z dnia 27 stycznia 2012 r.)*.

Zgodnie z art. 4 Prawa przewozowego, przewoźnik może wydawać regulaminy określające warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy. Art. 11 ust. 1 tej ustawy nakłada na przewoźnika obowiązek podania do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalone lub stosowane przez niego taryfy lub cenniki.

W zakresie świadczonych usług przewozu osób Spółka wykorzystuje m.in. *„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"*, który określa m.in. zasady składania i rozpatrywania reklamacji *oraz „Taryfę Przewozową SKM (TP-SKM)"*, która określa sposób i zasady ustalania oraz stosowania opłat przewozowych.

W ww. regulaminie przewozu obowiązującym od dnia 28 lutego 2011 roku zamieszczono postanowienie, które przewidywało, że Spółka ma możliwość naliczania opłaty dodatkowej, w razie zatrzymania dokumentu za pokwitowaniem, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony oraz postanowienie umożliwiające zastrzeżenie sobie przez Spółkę prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji.

Natomiast w ww. taryfie przewozowej obowiązującej od dnia 17 grudnia 2010 roku zamieszczono postanowienia umożliwiające Spółce ograniczenie swojej odpowiedzialności względem konsumenta w razie wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów. Postanowienia te dotyczyły wyłącznie biletów z oferty promocyjnej „Dwa, Trzy, Cztery".

W zakresie naliczenia opłaty dodatkowej w wyniku zatrzymania dokumentu za pokwitowaniem, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego jest podrobiony lub przerobiony w okresie od 1 stycznia 2011 roku do 31 grudnia 2012 roku, oraz w okresie od 1 stycznia 2012 roku do 30 kwietnia 2012 roku ustalono, że Spółka nie naliczyła żadnej osobie opłaty dodatkowej (*dowód: pismo Przewoźnika z dnia 1 czerwca 2012 r.).*

Ponadto ustalono, że w okresie od dnia 1 stycznia 2011 roku do dnia 31 grudnia 2011 roku Spółka cztery razy przedłużyła termin rozpatrzenia reklamacji, w tym w trzech przypadkach reklamacje te zostały uznane w całości, a w czwartym w znacznej części, natomiast w okresie od dnia 1 stycznia 2012 roku do dnia 30 kwietnia 2012 roku nie nastąpił żaden przypadek przedłużenia terminu reklamacji (*dowód: pismo Przewoźnika z dnia 1 czerwca 2012 r.).*

Ustalono również, że do Spółki o odszkodowanie w związku z powstaniem szkody będącej wynikiem ograniczenia ruchu pociągów, wystąpiło:

1. w okresie od dnia 1 stycznia 2011 roku do dnia 31 grudnia 2011 roku:
   - w związku z odwołaniem pociągu: [usunięto] konsumentów;
   - w związku z opóźnieniem pociągu: [usunięto] konsumentów, czego uznano [usunięto];
   - w związku ze zmianą rozkładu jazdy: [usunięto] konsumentów;
2. w okresie od dnia 1 stycznia 2012 roku do dnia 30 kwietnia 2012 roku:
   - w związku z odwołaniem pociągu: [usunięto] konsumentów;
   - w związku z opóźnieniem pociągu: [usunięto] konsumentów, z czego uznano [usunięto];
   - w związku ze zmianą rozkładu jazdy: [usunięto] konsumentów;

Zauważyć jednakże należy, że w tych samych okresach o odszkodowanie w związku z powstaniem szkody będącej wynikiem ograniczenia ruchu pociągów, w odniesieniu do biletów w promocji „Dwa, Trzy, Cztery" nie wystąpił żaden konsument (*dowód: pismo Przewoźnika z dnia 1 czerwca 2012 r.).*

W trakcie prowadzonego postępowania Spółka wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i wyraziła gotowość przyjęcia na siebie następujących zobowiązań:

1. zmiany postanowienia § 23 ust. 10 *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* poprzez nadanie mu treści: *„SKM udziela odpowiedzi na wniesiona reklamację nie później niż w terminie 30 dni."*;
2. wykreślenia postanowienia zawartego w § 16 ust. 5 ww. regulaminu;
3. wprowadzenia w *„Taryfie Przewozowej SKM"* następujących postanowień o treści: §46 ust. 3 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"*, § 46 ust. 4 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie";*
4. poinformowania podróżnych o powyższych zmianach poprzez wywieszenie ogłoszenia na peronach linii nr 250 (Gdańsk Główny – Rumia Janowo) przez okres 14 dni w formie i treści, jak w załączniku nr 1 do pisma PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp.

z o.o. z siedzibą w Gdyni z dnia 20 sierpnia 2012 roku (sygn. pisma RPZ – 61/13/12/MT/6).

Spółka wniosła o zobowiązanie jej do wykonania opisanych powyżej zobowiązań w terminie 45 dni.

Prezes Urzędu ustalił, że zaproponowane przez Spółkę ogłoszenie będzie miało wielkość formatu A4. W informacji wskazane zostanie, które postanowienia przestają obowiązywać wraz z podaniem treści nowych postanowień. Ponadto wskazana zostanie strona internetowa na której znajduje się aktualny regulamin oraz taryfa przewozowa.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Podstawą ingerencji Prezesa Urzędu jest uprzednie ustalenie, że doszło do naruszenia interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 29 maja 2001 r. sygn. akt I CKN 1217/98 stwierdził, że w odniesieniu do konsumentów ustawa chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym, a nie indywidualnym czy nawet grupowym w rozumieniu sumy indywidualnych interesów konsumentów. Działaniami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są więc jedynie takie działania, które dotykają sfery interesów szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać ze świadczonych przez Przewoźnika usług przewozu osób. Działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z posługiwania się przez tego przewoźnika w relacjach z konsumentami wzorcami umownymi tj. Regulaminem przewozu i Taryfą przewozową.. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje zatem możliwość poddania zachowania Przewoźnika dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: **uprawdopodobnienie** naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz **zobowiązanie się przedsiębiorcy,** któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Spółkę wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy.

W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ww. ustawy, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

W świetle powołanych przepisów, praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są zachowania przedsiębiorców, które spełniają łącznie dwa warunki: są **bezprawne i naruszają zbiorowe interesy konsumentów**.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., str. 117-118). Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań.

Należy podkreślić, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, ale powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Jak zauważył Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy *można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta (…). Zachowania takie stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów.*

Pkt I ppkt 1 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki zarzuconej Spółce w pkt I ppkt 1 sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 33 a ust. 7 pkt 3 Prawa Przewozowego. Przepis ten stanowi, że przewoźnik ma prawo w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu. Przytoczony przepis reguluje zatem warunki i tryb postępowania w przypadku uzasadnionego podejrzenia przewoźnika, że okazany podczas kontroli dokument jest podrobiony lub przerobiony. Przewoźnik posiada jedynie uprawnienie do zatrzymania dokumentów za poświadczeniem do czasu ustalenia ich prawdziwości, nie może natomiast posiadacza takiego dokumentu traktować jako osoby podróżującej bez dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

W *„Regulamine przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* Spółka zawarła tymczasem postanowienie, na podstawie którego - w razie podejrzenia podrobienia lub przerobienia dokumentu - podróżny zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty za brak dokumentu uprawniającego do ulgi.

W opinii Prezesa Urzędu, analizowane postanowienie w sposób sprzeczny z art. 33 a ust. 7 pkt 3 Prawa przewozowego rozszerza zakres uprawnień przewoźnika. Na mocy tego przepisu przewoźnik może jedynie zatrzymać dokumenty, co do których powziął uzasadnione podejrzenie ich podrobienia lub przerobienia i przesłać je właściwym organom ścigania, zawiadamiając o tym wystawcę dokumentu. Przepis ten nie uprawnia jednak przewoźnika do żądania i pobrania od podróżnego opłaty za przejazd. Zastrzeżenie prawa do pobrania opłaty oznacza de facto, że przewoźnik sam przesądził kwestie sfałszowania dokumentów, które zatrzymał podczas kontroli.

Pkt I ppkt 2 sentencji decyzji

W zakresie naruszenia wskazanego w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji Prezes Urzędu bezprawność zarzucanej praktyki wywodzi z naruszenia § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266). Zgodnie z tym przepisem, odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.. Natomiast zgodnie z § 10 ww. rozporządzenia, nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

Niewątpliwie przytoczony powyżej przepis 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 Urzędu ustalił, że w *„Regulamine przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* Spółka zamieściła postanowienie, zgodnie z którym udziela odpowiedzi na złożoną reklamację *„(…) nie później niż w terminie: 30 dni"* przy czym *„(…) w przypadkach, o których mowa w ust. 7 pkt 1), w usprawiedliwionych przypadkach SKM informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi"*.

Stosowane zatem przez Spółkę postanowienie przewiduje możliwość przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji i udzielenia ostatecznej odpowiedzi do trzech miesięcy, do czego przepisy ww. rozporządzenia przewoźnika w żadnej mierze nie uprawniają. Jednocześnie, przedłużając termin rozpoznania reklamacji Spółka wyłącza zastosowanie cytowanego wyżej § 10 rozporządzenia i tym samym może uchylić się od skutków swojego zaniechania.

Spółka w postępowaniu wskazała, że kwestionowane postanowienie dotyczy wyłącznie zwrotu należności za całkowite lub częściowo niewykorzystane bilety, nie dotyczy natomiast reklamacji w sprawie wezwań do zapłaty, ani reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, a zdaniem Spółki tylko te dwa przypadki reklamacji uregulowane są w ww. rozporządzeniu i tylko tych reklamacji dotyczy określony w nim termin 30 dni. Zauważyć jednakże należy, że reklamacja z tytułu roszczeń dotyczących należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety może być m.in. skutkiem odwołania regularnie kursującego środka transportu, czy opóźnieniem pociągu, a zatem dotyczyć nieprawidłowości leżących po stronie przewoźnika nienależycie wykonującego umowę przewozu, a co za tym idzie ww. rozporządzenie w tym zakresie również będzie miało zastosowanie.

Pkt I ppkt 3 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki zarzuconej Spółce w pkt I ppkt 3 sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Przepis ten stanowi, że przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego. W aktualnym brzmieniu przepis nie ogranicza odpowiedzialności przewoźnika do kwalifikowanej postaci winy (tj. winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa). Co do zasady przewoźnik ponosi więc odpowiedzialność na zasadach ogólnych, wyrażonych m.in. w art. 472 Kodeksu cywilnego, za niezachowanie należytej staranności.

Jak ustalono, stosowane przez Spółkę postanowienia *„Taryfy Przewozowej SKM"* przewidywały, że *„posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie (…) w razie ograniczenia ruchu pociągów"*. Wprawdzie pojęcie ograniczenia ruchu pociągów nie zostało zdefiniowane, niemniej jednak - zdaniem Prezesa Urzędu - może mieścić się w pojęciu odwołania regularnie kursującego środka

transportowego, o którym mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego, a więc pociągów kursujących zgodnie z rozkładem jazdy podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty. W opinii Prezesa Urzędu, treść ww. postanowień jest na tyle ogólna, że nie jest wykluczone, że częściowe ograniczenie ruchu pociągów będzie polegać na odwołaniu regularnych kursujących, przewidzianych w aktualnym rozkładzie jazdy, pociągów. Znaczenie tego pojęcia może być zatem tożsame ze znaczeniem pojęcia, które występuje w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Oznacza to, że na podstawie zakwestionowanych postanowień Spółka mogła mieć możliwość uchylenia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone w istocie wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego. Stosowane przez Spółkę regulacje mogły tym samym naruszać ustawowe zasady odpowiedzialności przewoźnika względem konsumentów, które określone zostały w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania w wystarczającym stopniu uprawdopodobniona została bezprawność działań Spółki.

Do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że bezprawne działanie Przewozów Regionalnych godzące w interes konsumentów dotyczy **zbiorowego interesu konsumentów.** W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów" nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. W ocenie Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyki Spółki mogły naruszać interesy nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów, wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu świadczonych przez Przewoźnika. Praktyka Spółki zobowiązująca podróżnego do uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty za brak dokumentu uprawniającego do ulgi, w sytuacji brak skutecznego udowodnienia podrobienia lub przerobienia dokumentu mogła bezsprzecznie spowodować niekorzystne skutki finansowe dla konsumentów. Podobnie kolejna praktyka w pozbawiająca konsumentów możliwości naprawienia szkód poniesionych wskutek zaistnienia okoliczności stanowiących „ograniczenie ruchu pociągów", które w rzeczywistości polegały na

odwołaniu regularnie kursującego środka transportowego, opóźnieniem pociągu lub były związane ze zmiana rozkładu jazdy, mogła niewątpliwie wywoływać negatywne skutki finansowe w postaci braku zasadnego odszkodowania. Ostatnia praktyka stosowana przez Przewoźnika mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do terminu, w którym Spółka powinna rozpoznać złożone reklamacje, a tym samym, w którym konsumenci powinni uzyskać odpowiedź w kwestii zgłoszonych żądań. Konsumenci, którzy złożyli reklamacje mogli zostać dotknięci bezpośrednio niekorzystnymi skutkami tej praktyki, oczekując na rozpoznanie reklamacji w terminie dłuższym niż wynikający z obowiązujących przepisów prawa nawet o trzy miesiące. W następstwie stosowanej regulacji, Spółka mogła także uchylić się wobec konsumentów od skutków nierozpatrzenia reklamacji w wyznaczonym terminie, określonych w § 10 rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Przestrzegając zasady wyrażonej w tym przepisie, nieudzielenie przez Spółkę odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie powinno skutkować uwzględnieniem reklamacji. W niniejszym przypadku, Spółka mogła przedłużyć natomiast termin rozpoznania reklamacji powyżej 30 dni, bez narażenia się na tego rodzaju konsekwencje.

Stosowane przez Spółkę regulacje mogły zatem wprowadzić konsumentów w błąd zarówno co do istnienia, jak i zakresu uprawnień przyznanych im przez ustawę w ww. przypadkach. Należy przy tym podkreślić, że dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie jest konieczne wystąpienie na rynku skutków danej praktyki. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest więc konieczne stwierdzenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez Przewoźnika praktyki.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconych Spółce praktyk, tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów. Możliwe jest tym samym stwierdzenie, że **uprawdopodobnione zostało naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów** – pierwszego z warunków wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Spółka zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom poprzez:

1. zmiany postanowienia § 23 ust. 10 *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o."* poprzez nadanie mu treści: *„SKM udziela odpowiedzi na wniesiona reklamację nie później niż w terminie 30 dni."*;
2. wykreślenia postanowienia zawartego w § 16 ust. 5 ww. regulaminu;
3. wprowadzenia w Taryfie Przewozowej SKM następujących postanowień o treści: §46 ust. 3 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"*, § 46 ust. 4 pkt 6: *„posiadacze biletów, którzy w okresie trwania oferty specjalnej „Dwa, Trzy, Cztery" ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów mogą wystąpić do SKM o odszkodowanie"*;
4. poinformowania podróżnych o powyższych zmianach poprzez wywieszenie ogłoszenia na peronach linii nr 250 (Gdańsk Główny – Rumia Janowo) przez okres 14 dni w formie i treści, jak w załączniku nr 1 do pisma PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni z dnia 20 sierpnia 2012 roku (sygn. pisma RPZ – 61/13/12/MT/6).

Spółka wniosła o zobowiązanie jej do wykonania opisanych powyżej zobowiązań w terminie 45 dni.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi do zapobieżenia naruszania zbiorowych interesów konsumentów oraz pełnego wyeliminowania z obrotu gospodarczego zarzucanych naruszeń. W odniesieniu pkt I ppkt 1 sentencji decyzji wykreślenie kwestionowanego postanowienia z § 16 ust. 5 *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"*, uniemożliwi Spółce pobieranie niezasadnych opłat. Zobowiązanie zaproponowane w stosunku do pkt I ppkt 2 sentencji decyzji polegające na zmianie § 23 ust. 10 *„Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"*, pozwoli na rozpatrywanie reklamacji w terminie wynikającym z rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, jak również uniemożliwi jego dalsze wydłużanie. Usunięcie postanowień kwestionowanych w pkt I ppkt 3 sentencji decyzji, a występujących w § 46 ust. 3 pkt 4) oraz § 46 ust. 4 pkt 6) *„Taryfy Przewozowej SKM (TP-SKM)"* i zastąpienie ich postanowieniami o nowej treści, wyeliminuje możliwość wprowadzania konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej Spółki w razie ograniczeniu ruchu pociągów oraz możliwość uchylenia się od tej odpowiedzialności przez Przewoźnika, a także umożliwi konsumentom, którzy ponieśli szkodę wskutek ograniczenia ruchu pociągów wystąpienie do Spółki o odszkodowanie. Ponadto, Spółka poinformuje podróżnych o zmianach w regulaminie i taryfie wynikających z niniejszej decyzji poprzez wywieszenie ogłoszenia na peronach linii nr 250 (Gdańsk Główny – Rumia Janowo) przez okres 14 dni w formie i treści jak załączniku nr 1 do pisma Spółki z dnia 20 sierpnia 2012 roku (sygn. pisma RPZ – 61/13/12/MT/6).

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że **podjęte przez Spółkę zobowiązania zmierzają bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy**. Możliwe jest więc przyjęcie, że spełniony został drugi warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania przyjętych zobowiązania, określając, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, termin ich wykonania. Decydując o wyznaczeniu terminu 45 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na dokonanie zmian w stosowanych przez Przewoźnika regulaminie oraz taryfie, Prezes Urzędu uwzględnił wniosek Spółki.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek przedstawienia informacji o stopniu realizacji nałożonego zobowiązania, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających zmianę *„Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (RPO-SKM)"* oraz *„Taryfy Przewozowej SKM (TP-SKM)"*, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I i II sentencji decyzji.

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

Otrzymuje:

PKP Szybka Kolej Miejska
w Trójmieście Sp. z o.o. w Gdyni
ul. Morska 350 A
81-002 Gdynia