PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU
ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 28 września 2012r.

RPZ- 61/7/12/JM

DECYZJA nr RPZ 24/2012

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec „Przewozów Regionalnych" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- 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 „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, polegającej na zastrzeżeniu sobie prawa do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia otrzymania reklamacji lub przedłużenia tego terminu do trzech miesięcy, co narusza § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266),

po zobowiązaniu się przez „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. do uznania za zasadne reklamacji otrzymanych od konsumentów w okresie obowiązywania zakwestionowanej regulacji, tj. od dnia 30 września 2011r. do dnia 31 marca 2012r., rozpatrzonych w terminie dłuższym niż 30 dni oraz dokonanie wypłat z tego tytułu do dnia 31 grudnia 2012r.

nakłada się na „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. obowiązek wykonania ww. zobowiązania, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji** o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających fakt pozytywnego załatwienia reklamacji, w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

III. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, działania „Przewozów Regionalnych" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co narusza art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984r.- Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 24 czerwca 2012r.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: 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 1984r.- Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.)- dalej: Prawo przewozowe.

W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował wzorce wykorzystywane w obrocie z konsumentami przez „Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Przewozy Regionalne).

Prezes Urzędu ustalił, że w Regulaminie przewozu tego przewoźnika zawarto postanowienie, które może określać termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w sposób sprzeczny z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266)- dalej: rozporządzenie MTiB. Zgodnie z tym postanowieniem, Przewozy Regionalne udzielają odpowiedzi na otrzymaną reklamację *nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania reklamacji,* a *w uzasadnionych przypadkach informują niezwłocznie składającego reklamację o terminie, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi*, przy czym *ostatecznej odpowiedzi są zobowiązane udzielić w terminie krótszym niż trzy miesiące, licząc od daty otrzymania reklamacji.*

Jak ponadto ustalił Prezes Urzędu, w Taryfie przewozowej Przewozów Regionalnych zamieszczono postanowienia dotyczące różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych, które mogą naruszać art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego, poprzez wyłączenie możliwości uzyskania przez konsumenta odszkodowania *w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów*.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, Przewozy Regionalne poinformowały, że podstawą sformułowania tych postanowień był fakt wyłączenia ze stosowania w krajowych regionalnych przewozach osób postanowień art. 17 rozporządzenia nr 1371/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Mając na uwadze dokonane ustalenia, postanowieniem z dnia 14 maja 2012r., Prezes Urzędu wszczął przeciwko „Przewozom Regionalnym" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. zastrzeżeniu sobie prawa do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia otrzymania reklamacji lub przedłużenia tego terminu do trzech miesięcy, co może naruszać § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266)
2. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może naruszać art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984r.- Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.).

Przewozy Regionalne zawiadomione o wszczęciu postępowania administracyjnego w załączeniu do pisma z dnia 5 czerwca 2012r. przekazały uchwałę Zarządu Spółki nr 99/2012 z dnia 20 marca 2012r. w sprawie zmiany nr 2 do Regulaminu przewozu w zakresie określenia terminów na rozpoznanie reklamacji oraz tekst Regulaminu przewozu, uwzględniający te zmianę, obowiązujący od dnia 1 kwietnia 2012r.

W piśmie z dnia 19 czerwca 2012r. Przewozy Regionalne przedstawiły szczegółowe stanowisko w kwestii postawionych zarzutów. Odnosząc się do pierwszego z nich, Przewozy Regionalne wskazały m.in., że począwszy od stycznia 2011r. zapisy Regulaminów przewozu dotyczące zasad rozpatrywania reklamacji i terminów udzielania na nie odpowiedzi ulegały zmianie. Do dnia 29 września 2011r. obowiązywał Regulamin przewozu, który przewidywał, że odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji. Regulamin przewozu zawierający zakwestionowane postanowienie obowiązywał natomiast od dnia 30 września 2011r. i został zniesiony uchwałą Zarządu z dnia 20 marca 2012r., z mocą obowiązującą od dnia 1 kwietnia 2012r.

Przewozy Regionalne podniosły, że wprowadzenie kwestionowanej regulacji było wynikiem wejścia w życie rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. W opinii Przewozów Regionalnych, art. 27 ust. 2 tego rozporządzenia jako *lex specialis* odnoszący się do transportu kolejowego i obowiązujący bezpośrednio, w odrębny sposób reguluje uprawnienia w zakresie terminów rozpatrywania reklamacji. Przewozy Regionalne podkreśliły ponadto, że obowiązujący od dnia 1 kwietnia 2012r. § 23 ust. 2 Regulaminu przewozu rozgranicza reklamacje od skarg przewidzianych w ww. rozporządzeniu pod względem przedmiotu sprawy, jak i przepisów, na podstawie których są rozpatrywane. W odniesieniu do reklamacji wskazanych w § 23 ust. 2 pkt 2-7, sposób ich załatwienia i termin udzielenia odpowiedzi został uregulowany zgodnie z Prawem przewozowym i rozporządzeniem MTiB.

Ustosunkowując się do drugiego z zarzutów, Przewozy Regionalne wyjaśniły, że obowiązki przewoźnika względem pasażerów oraz zasady zwrotu należności za bilety w przypadku przerwy w ruchu lub utraty połączenia reguluje art. 18 Prawa przewozowego. Zgodnie z art. 18 ust. 3 ww. ustawy, prawo do zwrotu należności za przewóz nie przysługuje podróżnemu w przypadku przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w komunikacji miejskiej. Zdaniem Przewozów Regionalnych, powołany przepis stanowi podstawę prawną uzasadniającą przyjęcie w Taryfie przewozowej, w § 33-46 odnoszących się do biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych, wyłączeń prawa pasażerów do częściowego zwrotu należności za bilet w przypadku ograniczenia ruchu pociągów. Przewozy Regionalne podniosły jednocześnie, że nie dyskryminują podróżnych z biletami na przejazdy wielokrotne w zakresie dostępu do procedury odszkodowawczej wynikającej z prawa krajowego, tj. art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu mogą składać zarówno osoby, które są posiadaczami biletów uprawniających do wielokrotnych przejazdów, jak również te, które są posiadaczami jednorazowych biletów na przejazd. Jak ponadto zauważyły, zgodnie z § 14 Regulaminu przewozu, w przypadku przerwy w ruchu lub utraty połączenia podróżny ma prawo do kontynuowania przejazdu w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą, w wagonie wyższej klasy, w tym również w pociągu innego przewoźnika na podstawie zawartych umów dwustronnych

Przewozy Regionalne podkreśliły, że kierując się uwagami i wskazaniami Prezesa Urzędu dokonały zmiany zapisów taryfowych dotyczących warunków korzystania z biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych w taki sposób, aby precyzyjnie określały zawarte w nich przesłanie. Z dotychczasowych postanowień Taryfy wykreślono zapisy ograniczające prawo do odszkodowania, pozostawiono zaś zapisy, z których wynika, że posiadaczowi biletów na przejazdy wielokrotne nie przysługuje zwrot części należności za bilet w przypadku przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, Przewozy Regionalne poinformowały, że pasażerowie Spółki w 2011r. złożyli [usunięto] reklamacji, z których rozpoznano [usunięto], a w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r.- [usunięto] reklamacji, z których rozpoznano [usunięto]. Pozostałe reklamacje zostały przekazane według kompetencji do rozpoznania innym przewoźnikom/podmiotom bądź odłożone a/a z powodu braków formalnych, w tym ich

nieuzupełnienia przez wnoszącego. Przewozy Regionalne podały, że w 2011r. 30- sto dniowy termin odpowiedzi na reklamację został przekroczony w [usunięto] przypadkach, z czego [usunięto] przypadków rozpatrzono na korzyść pasażera, natomiast w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r.- w [usunięto] przypadkach, z czego [usunięto] przypadków rozpatrzono na korzyść pasażera. Wyjaśniły także, że w ogólnej liczbie reklamacji mieszczą się także takie, w których pasażerowie zgłosili roszczenia, o których mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Jak wskazano, w 2011r. złożono [usunięto] reklamacji zawierających roszczenia odszkodowawcze, z których rozpoznano [usunięto], a w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r.- [usunięto] reklamacji, z których rozpoznano [usunięto] reklamacje. Pozostałe reklamacje zostały przekazane według kompetencji do rozpoznania innym przewoźnikom/podmiotom bądź odłożone a/a z powodu braków formalnych, w tym ich nieuzupełnienia przez wnoszącego.

Pismem z dnia 18 lipca 2012r. Przewozy Regionalne wniosły o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przewozy Regionalne zobowiązały się do usunięcia skutków obowiązywania, od dnia 30 września 2011r. do dnia 31 marca 2012r., kwestionowanego postanowienia Regulaminu przewozu, tj. uznania za zasadne reklamacji otrzymanych w tym okresie i rozpatrzonych w terminie dłuższym niż 30 dni. Wypłat z tego tytułu Przewozy Regionalne zobowiązały się dokonywać sukcesywnie do końca 2012r. Przewozy Regionalne zobowiązały się także do *podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia ewentualnym naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów w zakresie zarzutu ograniczenia odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów- poprzez odpowiednią zmianę przepisów taryfowych*. Działania te zostały wykonane, o czym świadczy zmiana nr 10 do Taryfy przewozowej wprowadzona uchwałą z dnia 12 czerwca 2012r., obowiązująca od dnia 25 czerwca. Zmiana ta, jak wskazały Przewozy Regionalne, sprecyzowała zapisy dotyczące biletów na przejazdy wielokrotne, zgodnie z brzmieniem art. 18 Prawa przewozowego. Przewozy Regionalne wniosły ponadto o nienakładanie kary pieniężnej, określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

„Przewozy Regionalne" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zostały wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000031521 *(dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego)*. Prowadzą działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług przewozu osób na rynku ogólnopolskim. Przewozy Regionalne oferują przewozy międzyregionalne pociągami interREGIO oraz REGIOekspres oraz regionalne pociągami REGIO *(dowód: informacje zamieszczone na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl)*.

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 Przewozy Regionalne wykorzystują m.in.: Regulamin przewozu (RPR), który określa m.in. zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz Taryfę przewozową (TPR), która określa sposób i zasady ustalania i stosowania opłat przewozowych.

W Regulaminie przewozu obowiązującym od dnia 30 września 2011r. do dnia 31 marca 2012r. zamieszczono postanowienie, które przewidywało, że Przewozy Regionalne udzielają odpowiedzi na złożoną reklamację *nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania reklamacji,* a *w uzasadnionych przypadkach informują niezwłocznie składającego reklamację o terminie, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi*, przy czym *ostatecznej odpowiedzi są zobowiązane udzielić w terminie krótszym niż trzy miesiące, licząc od daty otrzymania reklamacji.*

Jak ustalił Prezes Urzędu, w Taryfie przewozowej obowiązującej do dnia 24 czerwca 2012r. zamieszczono postanowienia dotyczące różnego rodzaju biletów na przejazdy wielokrotne, które pozbawiały konsumenta możliwości uzyskania odszkodowania w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Postanowienia te dotyczyły biletów okresowych: odcinkowych imiennych i sieciowych imiennych, biletów strefowych: czasowych w aglomeracji wrocławskiej, czasowych na obszarze województwa pomorskiego, czasowych i strefowych miesięcznych imiennych w aglomeracji krakowskiej oraz czasowych i strefowych miesięcznych imiennych na obszarze aglomeracji katowickiej, biletów REGIOkarnet oraz biletów turystycznych. Zgodnie z ich brzmieniem, *posiadaczowi (właścicielowi) biletu nie przysługuje odszkodowanie (…) w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów.*
(dowód: Regulamin przewozu obowiązujący do dnia 31 marca 2012r., Taryfa przewozowa obowiązująca do dnia 24 czerwca 2012r., załączone do pisma Przewozów Regionalnych z dnia 6 lutego 2012r.).

W dniu 20 marca 2012r. Zarząd Przewozów Regionalnych podjął uchwałę nr 99/2012 w sprawie zmiany nr 2 do Regulaminu przewozu, na mocy której zmodyfikowany został § 23 ust. 12 określający termin rozpatrzenia reklamacji. Postanowienie to otrzymało treść: „Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt 2- 7 PR udziela nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia".

Jak ustalono, wskazany w tym postanowieniu ust. 2 pkt 2- 7 odnosi się m.in. do reklamacji związanych z roszczeniami, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu oraz przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu. Ww. zmiana Regulaminu przewozu obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2012r.

Z kolei uchwałą nr 217/2012 z dnia 12 czerwca 2012r. Zarząd Przewozów Regionalnych wprowadził zmianę nr 10 do Taryfy, zastępując postanowienia przewidujące, że *posiadaczowi (właścicielowi) biletu nie przysługuje odszkodowanie w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów* postanowieniami o treści: „posiadaczowi (właścicielowi) biletu nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy" (§ 33 ust. 3 pkt 3, § 34 ust. 3 pkt 4, § 35 ust. 3 pkt 4, § 37 ust. 10, § 38 ust. 12, § 39 część I ust. 13 i część II ust. 9, § 40 część I ust. 11 i część II ust. 14, § 45 ust. 3 pkt 4 i § 46 ust. 3 pkt 3). Zmiana ta obowiązuje od dnia 25 czerwca 2012r.
(dowód: uchwały Zarządu Przewozów Regionalnych nr: 99/2012 z dnia 20 marca 2012r. i 217/2012 z dnia 12 czerwca 2012r. załączone do pism Przewozów Regionalnych z dnia: 5 i 19 czerwca 2012r.; Regulamin przewozu i Taryfa przewozowa- uwzględniające zmiany wprowadzone ww. uchwałami, załączone do pism Przewozów Regionalnych z dnia: 5 czerwca i 18 lipca 2012r.).

W trakcie prowadzonego postępowania Przewozy Regionalne wniosły o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązując się do usunięcia skutków obowiązywania, od dnia 30 września 2011r. do dnia 31 marca 2012r., zakwestionowanego postanowienia Regulaminu przewozu, tj. uznania za zasadne reklamacji otrzymanych w tym okresie i rozpatrzonych w terminie dłuższym niż 30 dni. Wypłaty środków z tego tytułu Przewozy Regionalne zobowiązały się dokonywać sukcesywnie do końca 2012r.

Przewozy Regionalne zobowiązały się ponadto do *podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia ewentualnym naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów w zakresie zarzutu ograniczenia odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów- poprzez odpowiednią zmianę przepisów taryfowych.* Poinformowały przy tym, że wykonały ww. zobowiązanie dostosowując zakwestionowane postanowienia Taryfy do brzmienia art. 18 Prawa przewozowego *(dowód: pismo Przewozów Regionalnych z dnia 18 lipca 2012r.).*

W 2011r. Przewozy Regionalne otrzymały [usunięto] reklamacji, z których rozpoznały [usunięto], a w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r.- [usunięto] reklamacji, z

których rozpoznały [usunięto]. Reklamacje, których nie rozpoznały Przewozy Regionalne zostały przekazane do rozpatrzenia właściwym przewoźnikom/podmiotom bądź pozostawione bez rozpoznania z uwagi na nieuzupełnienie braków formalnych. Określony w rozporządzeniu MTiB termin udzielenia odpowiedzi na reklamację w 2011r. został przekroczony przez Przewozy Regionalne w [usunięto] przypadkach, z czego [usunięto] przypadków rozpatrzono na korzyść pasażera. W okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r. termin ten nie został zachowany w [usunięto] przypadkach, z czego [usunięto] przypadków rozpatrzono na korzyść pasażera. W ogólnej liczbie reklamacji uwzględniono przy tym również te dotyczące roszczeń, o których mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

W 2011r. Przewozy Regionalne otrzymały [usunięto] reklamacji zawierających roszczenia odszkodowawcze, z których rozpoznano [usunięto], a w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2012r.- [usunięto] reklamacji, z których rozpoznano [usunięto] reklamacje. Reklamacje nierozpoznane zostały przekazane do rozpatrzenia właściwym przewoźnikom/podmiotom bądź pozostawione bez rozpoznania z uwagi na nieuzupełnienie braków formalnych *(dowód: pismo Przewozów Regionalnych z dnia 19 czerwca 2012r.).*

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 2001r. 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 antykonsumenckimi 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 Przewozy Regionalne usług przewozu osób. Działania Przewozów Regionalnych 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 Przewozów Regionalnych dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

I.

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, 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 Przewozy Regionalne 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.*

Bezprawność praktyki zarzuconej Przewozom Regionalnym w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia § 6 ust. 1 rozporządzenia MTiB. Zgodnie z tym przepisem, odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

Prezes Urzędu ustalił, że w Regulaminie przewozu Przewozy Regionalne zamieściły postanowienie, zgodnie z którym udzielają odpowiedzi na złożoną reklamację *nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania reklamacji,* a *w uzasadnionych przypadkach informują niezwłocznie składającego reklamację o terminie, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi*, przy czym *ostatecznej odpowiedzi są zobowiązane udzielić w terminie krótszym niż trzy miesiące, licząc od daty otrzymania reklamacji.*

Niewątpliwie przytoczony 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.

Stosowane przez Przewozy Regionalne postanowienie przewiduje, że odpowiedź na reklamację może być udzielona w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia jej złożenia. W przypadku miesiąca kalendarzowego liczącego 31 dni, termin rozpatrzenia reklamacji przez Przewozy Regionalne może być dłuższy niż wskazany w rozporządzeniu MTiB o jeden dzień. Ponadto Przewozy Regionalne zastrzegły sobie możliwość przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji i udzielenia ostatecznej odpowiedzi do trzech miesięcy, do czego przepisy rozporządzenia MTiB przewoźnika w żadnej mierze nie uprawniają. Warto też zauważyć, 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 Przewozy Regionalne mogły uchylić się więc od skutków swojego zaniechania.

Przewozy Regionalne wskazały, że wprowadzenie do Regulaminu przewozu ww. postanowienia wynikało z wejścia w życie rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE L z dnia 3 grudnia 2007r.)- dalej: rozporządzenie nr 1371/2007. Jak podniosły, art. 27 ust. 2 tego rozporządzenia jako *lex specialis* odnoszący się do transportu kolejowego i obowiązujący bezpośrednio, w odrębny sposób reguluje uprawnienia w zakresie terminów rozpatrywania reklamacji.

W opinii Prezesa Urzędu, Przewozy Regionalne błędnie utożsamiają występujące w przepisach tego rozporządzenia pojęcie skargi z pojęciem reklamacji, którym posługuje się rozporządzenie MTiB. Podstawy skargi i reklamacji są odmienne i odnoszą się do innych kwestii.

Skarga, o której mowa w rozporządzeniu nr 1371/2007, dotyczyć może praw i obowiązków przewoźników objętych rozporządzeniem (art. 27 ust. 1), a więc związanych z jakością i standardem kolejowych usług pasażerskich. Celem ww. rozporządzenia jest bowiem poprawa poziomu kolejowych usług pasażerskich. Należy zauważyć, że przepisy rozporządzenia nr 1371/2007 przyznają pasażerom uprawnienia dodatkowe, nieprzewidziane Prawem przewozowym, przewidując jednocześnie możliwość wniesienia skargi przez pasażera w przypadku ich naruszenia. Zgodnie natomiast z § 4 rozporządzenia MTiB, uprawniony albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (pkt 1) bądź 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 (pkt 2). W tym wypadku przepisy obydwu rozporządzeń nie regulują tych samych kwestii, co powoduje, że zakresy ich zastosowania są różne i niezależne od siebie. Zdaniem Prezesa Urzędu, oznacza to, że przepisy rozporządzenia nr 1371/2007 nie mają charakteru *lex specialis* i nie wyłączają stosowania przepisów rozporządzenia MTiB.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobniona została bezprawność działań Przewozów Regionalnych.

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, praktyka Przewozów Regionalnych godzić mogła w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich podróżnych korzystających lub mogących korzystać ze świadczonych przez tego przewoźnika usług przewozowych. Przede wszystkim osoby te mogły zostać wprowadzone w błąd co do terminu, w którym Przewozy Regionalne powinny rozpoznać złożone reklamacje, a tym samym, w którym powinny 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, Przewozy Regionalne mogły także uchylić się wobec konsumentów od skutków nierozpatrzenia reklamacji w wyznaczonym terminie, określonych w § 10 rozporządzenia MTiB. Przestrzegając zasady wyrażonej w tym przepisie, nieudzielenie przez Przewozy Regionalne odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie powinno skutkować uwzględnieniem reklamacji. W niniejszym przypadku, Przewozy Regionalne mogły przedłużyć natomiast termin rozpoznania reklamacji powyżej 30 dni, bez narażenia się na tego rodzaju konsekwencje.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconej Przewozom Regionalnym praktyki, tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów. Możliwe jest tym samym stwierdzenie, że **uprawdopodobnione zostało naruszenie przez Przewozy Regionalne 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, Przewozy Regionalne zobowiązały się do usunięcia skutków obowiązywania, od dnia 30 września 2011r. do dnia 31 marca 2012r., zakwestionowanego postanowienia Regulaminu przewozu, tj. uznania za zasadne reklamacji otrzymanych w tym okresie i rozpatrzonych w terminie dłuższym niż 30 dni. Wypłat należności z tego tytułu Przewozy Regionalne zobowiązały się dokonywać sukcesywnie do końca 2012r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi bezpośrednio do usunięcia negatywnych skutków zarzuconej Przewozom Regionalnym praktyki. Pozwala bowiem na załatwienie reklamacji, co do których nie został zachowany termin ich rozpoznania wynikający z obowiązujących przepisów prawa, na korzyść konsumentów, a więc w sposób umożliwiający zaspokojenie zgłoszonych przez nich roszczeń. Pozytywne załatwienie reklamacji będzie stanowić swego rodzaju rekompensatę dla konsumentów, za bezprawne przedłużenie terminu rozpoznania reklamacji.

Uwzględnić należy, że od dnia 1 kwietnia 2012r. Przewozy Regionalne stosują Regulamin przewozu określający termin udzielenia odpowiedzi na reklamacje w sposób zgodny z § 6 ust. 1 rozporządzenia MTiB. Nie jest zatem konieczne podejmowanie przez przewoźnika dalszych działań w ww. zakresie.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu stwierdził, że w ustalonych okolicznościach faktycznych możliwe jest 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 Przewozy Regionalne obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, określając- stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów- termin jego wykonania. Decydując o wyznaczeniu terminu 4

miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na wykonanie zobowiązania Prezes Urzędu wziął pod uwagę złożone przez Przewozy Regionalne deklaracje co do wypłacenia konsumentom należności w terminie do dnia 31 grudnia 2012r. Należało uznać, że w ww. terminie Przewozy Regionalne są w stanie podjąć wszelkie czynności niezbędne w celu wykonania zobowiązania, tj. ponownego rozpatrzenia reklamacji i dokonania wypłat przyznanych konsumentom środków.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przewozy Regionalne obowiązek przedstawienia informacji o stopniu realizacji nałożonego zobowiązania, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających fakt pozytywnego załatwienia reklamacji, w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

II.

Prezes Urzędu zarzucił ponadto Przewozom Regionalnym stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów.

Jak wskazano powyżej w pkt I uzasadnienia, dla stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ww. przepisu niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było **bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów.**

Bezprawność postawionego Przewozom Regionalnym zarzutu wynika 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 Przewozy Regionalne postanowienia Taryfy przewidywały, że *posiadaczowi (właścicielowi) biletu nie przysługuje odszkodowanie (…) w razie częściowego 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 Przewozy Regionalne mogły mieć możliwość uchylenia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone w istocie wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Zajmując stanowisko w sprawie postawionego zarzutu Przewozy Regionalne wskazały, że podstawą wyłączenia prawa pasażerów do częściowego zwrotu należności za bilet w przypadku ograniczenia ruchu pociągów był art. 18 Prawa przewozowego. Wymaga jednak podkreślenia, że Prezes Urzędu nie kwestionował i nie kwestionuje ustalonych przez Przewozy Regionalne warunków zwrotu należności za bilet, ale ustalone zasady odpowiedzialności odszkodowawczej w razie tzw. częściowego ograniczenia ruchu pociągów. Jedynie w tej części Prezes Urzędu zakwestionował postanowienia Taryfy przewozowej dotyczące biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych.

Powołany przepis nie reguluje natomiast zasad odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika wobec konsumentów, ale obowiązki przewoźnika w razie przerwy w ruchu lub

utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy. Ust. 1 tego przepisu przewiduje, że jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz zastępczy. Ust. 2 przyznaje podróżnemu, w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, zwrot należności za cały przerwany przejazd i bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Art. 18 ust. 3 stanowi z kolei, że przepisu ust. 2 nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w komunikacji miejskiej.

Podkreślić także należy, że ww. przepis znajduje zastosowanie niezależnie od charakteru przeszkody jaka powstała przy wykonywaniu umowy przewozu, tj. czy wynika ona z zawinionego działania lub zaniechania przewoźnika, a więc ma charakter subiektywny, czy też ma ona charakter obiektywny, a więc niezależny od przewoźnika, który nie ma na nią wpływu. 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 (tak np. T. Szanciło- Prawo przewozowe. Komentarz. Wyd. C.H. Beck Warszawa 2008r. str. 116).

W opinii Prezesa Urzędu, stosowanie ww. postanowień nie może być także uzasadniane faktem wyłączenia stosowania dla krajowych regionalnych przewozów osób art. 17 rozporządzenia nr 1371/2007, który reguluje zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia. Na okoliczność tę, jako podstawę sformułowania kwestionowanych postanowień, Przewozy Regionalne powoływały się w toku postępowania wyjaśniającego. Należy podkreślić, że fakt niestosowania w odniesieniu do określonych rodzajów przejazdów przepisów rozporządzenia nr 1371/2007 nie zwalnia przewoźników z obowiązku przestrzegania przepisów prawa krajowego, w niniejszej sprawie- art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, bezprawności działań Przewozów Regionalnych nie uchyla wskazana przez przewoźnika możliwość złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez osoby posiadające bilety uprawniające do wielokrotnych przejazdów. Nie oznacza to bowiem, że osoby te mogły skutecznie dochodzić swoich roszczeń od Przewozów Regionalnych. Dla wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Przewozów Regionalnych wystarczające mogło być stwierdzenie, że nastąpiło częściowe ograniczenie ruchu pociągów.

Prezes Urzędu uznał tym samym, że Przewozy Regionalne ukształtowały swoją odpowiedzialność względem konsumentów w sposób naruszający zasady określone w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Podobnie, jak w przypadku praktyki omówionej powyżej w pkt I, tak i w tym przypadku bezprawne działania Przewozów Regionalnych godzić mogły w **zbiorowe interesy konsumentów.** Działania te naruszyć mogły bowiem interesy nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów- wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu świadczonych przez przewoźnika na podstawie wymienionych powyżej biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych. Praktyka Przewozów Regionalnych mogła niewątpliwie wywoływać negatywne skutki finansowe, pozbawiając konsumentów możliwości naprawienia szkód poniesionych wskutek zaistnienia okoliczności stanowiących „częściowe ograniczenie ruchu pociągów", które w rzeczywistości polegały na odwołaniu regularnie kursującego środka transportowego. Stosowane przez Przewozy Regionalne regulacje mogły też wprowadzić konsumentów w błąd zarówno co do istnienia, jak i zakresu uprawnień przyznanych im przez ustawę w przypadku odwołania regularnie kursującego środka transportowego. 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 Przewozy Regionalne praktyki.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu przypisał Przewozom Regionalnym stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawą rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu w rozpatrywanej sprawie jest art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z tym przepisem, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa, stosownie do art. 27 ust. 3 ustawy, na przedsiębiorcy.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że w Taryfie przewozowej obowiązującej od dnia 25 czerwca 2012r. postanowienia pozbawiające konsumentów prawa do odszkodowania w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów nie występują. Wprowadzone w ich miejsce postanowienia przewidują, że „posiadaczowi (właścicielowi) biletu nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy". Postanowienia te nie dotyczą zatem kwestii odpowiedzialności odszkodowawczej Przewozów Regionalnych, ale wyłączenia- zgodnie z art. 18 ust. 3 Prawa przewozowego- obowiązku zwrotu zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy. Zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnia to przyjęcie, że z dniem 24 czerwca 2012r. Przewozy Regionalne zaniechały stosowania ww. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym przypadku podstawą orzekania nie może być art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wnosząc o wydanie decyzji w oparciu o ww. przepis, Przewozy Regionalne zobowiązały się wprawdzie do *podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia ewentualnym naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów w zakresie zarzutu ograniczenia odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów- poprzez odpowiednią zmianę przepisów taryfowych*, jednak- jak wskazano powyżej- wykonały już te działania, usuwając zakwestionowane postanowienia z Taryfy przewozowej z dniem 24 czerwca 2012r. Powoduje to, że bezcelowe jest przyjęcie tak określonego zobowiązania. Jednocześnie Przewozy Regionalne nie złożyły innych zobowiązań, co skutkuje uznaniem, że brak podstaw formalnych uzasadniających zastosowanie w odniesieniu do omawianej praktyki art. 28 ustawy.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III 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.

Otrzymują:
„Przewozy Regionalne" Sp. z o.o.

ul. Wileńska 14 a
03-414 Warszawa