



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl**

za p.o.
Lublin, dnia 22 listopada 2010 r.

RLU – 61-17/10/BP

DECYZJA RLU Nr 21/2010

I.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Stanisławowi Olszakowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus** z siedzibą w Lublinie, ul. [REDACTED]

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus**, polegającą na stosowaniu praktyki wskazanej w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171 poz.1206 ze zm.), polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez pomijanie w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” istotnych informacji tj. imienia, nazwiska oraz adresu przedsiębiorcy, potrzebnych konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął,

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 2 września 2010 r.

II.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Stanisławowi Olszakowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie, ul.** [REDAKTOWANE]

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus**, polegającą na bezprawnym działaniu poprzez stosowanie we wzorcu „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus”, poniższych postanowień:

1. *„Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu, jeżeli zachodzą okoliczności uniemożliwiające wykonanie przewozu, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom. Zwolnienie z obowiązku przewozu dotyczy również sytuacji, kiedy klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub nie podporządkował się poleceniom obsługi pojazdu.”*
2. *„Firma Contbus nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy i bagaże.”*
3. *„Zwrotu zakupionego w systemie biletu można dokonać wyłącznie u kierowcy w dniu wyjazdu określonym na bilecie, na jedną godzinę przed odjazdem autobusu.”*

naruszających art. 7, art. 63 ust. 1 i 2 oraz art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 z zm.),

co w świetle art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi działanie bezprawne

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

III.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Stanisławowi Olszakowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie, ul.** [REDAKTOWANE]

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus**, polegającą na stosowaniu praktyki sprzecznej z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz. 1204), a to:

1. naruszenie art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy poprzez niepodanie w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się usługobiorca, informacji tj. adresu elektronicznego, imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania i adresu oraz informacji dotyczących właściwego zezwolenia oraz organu wydającego odpowiednie zezwolenie na wykonywanie usług przewozu osób;
2. naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy poprzez niedopełnienie obowiązku zamieszczenia w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” treści wymaganych przez ustawę tj. warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także trybu postępowania reklamacyjnego;
3. naruszenie art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy poprzez niezapewnienie usługobiorcy dostępu do aktualnej informacji o stosowanych przez niego środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną,

co w świetle art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi działanie bezprawne

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

IV.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Stanisławowi Olszakowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie, ul. [REDAKTOWANE]**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Stanisław Olszak Contbus**, polegającą na stosowaniu praktyki sprzecznej z art. 21 pkt 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 155 poz. 1095), polegającej na niepodaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych

co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP),

co w świetle art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi działanie bezprawne

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

V.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

**- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
nakłada się na Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Stanisław Olszak „Contbus” z siedzibą w Lublinie, karę pieniężną:**

1. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie **I** sentencji decyzji, w wysokości **10.089 zł (słownie: dziesięć tysięcy osiemdziesiąt dziewięć złotych)**, płatną do budżetu państwa.
2. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie **II** sentencji decyzji, w wysokości **20.804 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy osiemset cztery złote)**, płatną do budżetu państwa.
3. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie **III** sentencji decyzji, w wysokości **13.870 zł (słownie: trzynaście tysięcy osiemset siedemdziesiąt złotych)**, płatną do budżetu państwa.
4. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie **IV** sentencji decyzji, w wysokości **3.467 zł (słownie: trzy tysiące czterysta sześćdziesiąt siedem złotych)**, płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej w tekście: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w sprawie stosowania, przez przedsiębiorcę Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie (zwany dalej Przedsiębiorcą lub Contbusem), działalności gospodarczej tj. świadczenia usług przewozowych.

Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte na skutek Zawiadomienia skierowanego przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie. Rzecznik wezwał Przedsiębiorcę do dobrowolnej zmiany postanowień „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma

Contbus” (zwany dalej Regulaminem), które naruszają przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Mimo upływu wyznaczonego terminu Przedsiębiorca nie dokonał zmian postanowień, o które wnioskował Rzecznik.

W toku postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca nie odbierał korespondencji skierowanej do niego przez Prezesa UOKiK. Prezesowi Urzędu nie udało się również przeprowadzić kontroli w siedzibie Przedsiębiorcy z uwagi na nieobecność Przedsiębiorcy i zamknięcie siedziby oraz brak jakiegokolwiek kontaktu z Przedsiębiorcą. Prezes UOKiK uzyskał ze strony internetowej Przedsiębiorcy www.contbus.pl „Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus”, zapoznał się także z treścią prezentowaną na stronie internetowej Contbusa. Jednocześnie Prezes UOKiK zwrócił się do Wydziału Spraw Administracyjnych Urzędu Miasta Lublin o dostarczenie aktualnego zaświadczenia o wpisie Przedsiębiorcy do Ewidencji Działalności Gospodarczej. Prezes UOKiK zwrócił się także do Marszałka Województwa Lubelskiego o wskazanie adresu siedziby Contbusa. Prezes Urzędu uzyskał stosowne informacje dotyczące adresu siedziby Contbusa.

W wyniku analizy dokumentów oraz zawartości strony internetowej Przedsiębiorcy Postanowieniem nr 114/10 z dnia 12 maja 2010 r. wszczęto postępowanie administracyjne RLU-61-17/10/BP w związku z zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez:

I. stosowanie praktyki wskazanej w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 poz. 1206 ze zm.) (dalej w tekście: ustawa o przeciwdziałaniu (...)), polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez pomijanie w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” istotnych informacji tj. imienia, nazwiska oraz adresu przedsiębiorcy, potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

II. stosowanie postanowień bezprawnych, których treść jest sprzeczna z przepisami ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. Nr 50 poz. 601) (dalej w tekście: Prawo przewozowe), o treści:

1. *„Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu, jeżeli zachodzą okoliczności uniemożliwiające wykonanie przewozu, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom. Zwolnienie z obowiązku przewozu dotyczy również sytuacji, kiedy klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub nie podporządkował się poleceniom obsługi pojazdu.”*
2. *„Firma Contbus nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy i bagaże.”*
3. *„Zwrotu zakupionego w systemie biletu można dokonać wyłącznie u kierowcy w dniu wyjazdu określonym na bilecie, na jedną godzinę przed odjazdem autobusu.”*

III. stosowanie praktyki sprzecznej z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz. 1204) (dalej w tekście: ustawa o świadczeniu (...)), a to:

1. naruszenie art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy poprzez niepodanie w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się usługobiorca, informacji tj. adresu elektronicznego, imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania i adresu oraz informacji dotyczących właściwego zezwolenia oraz organu wydającego odpowiednie zezwolenie na wykonywanie usług przewozu osób;

2. naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy poprzez niedopełnienie obowiązku zamieszczenia w Regulaminie treści wymaganych przez ustawę tj. warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także trybu postępowania reklamacyjnego;
3. naruszenie art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy poprzez niezapewnienie usługobiorcy dostępu do aktualnej informacji o stosowanych przez niego środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

IV. stosowanie praktyki sprzecznej z art. 21 pkt 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. Nr 155 poz. 1095) (dalej w tekście: ustawa o swobodzie (...)) polegającej na niepodaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP).

co może stanowić:

- I. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- II. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- III. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- IV. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca nie odebrał korespondencji w postaci Zawiadomienia z dnia 12 maja 2010 r. o wszczęciu postępowania administracyjnego skierowanej do niego przez Prezesa UOKiK. Kolejne Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego zostało skierowane do Contbusa w dniu 7 czerwca 2010 r. Korespondencja powróciła z adnotacją na kopercie „ZWROT- nie podjęto w terminie”. Prezes Urzędu za pośrednictwem Centrum Poczty Polskiej wystosował kolejne Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego z datą 1 lipca 2010 r., jednakże zostało ono zwrócone Prezesowi Urzędu z uwagi na pewne braki w przesłanej do Centrum PP korespondencji.

W dniu 16 lipca 2010 r. Prezes Urzędu wystosował do Przedsiębiorcy kolejne Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego. Doręczenie przesyłki odbyło się na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. Nr 98, poz. 1071 ze zm.). Z powodu niemożności doręczenia przesyłki adresatowi lub pełnoletniemu domownikowi, sąsiadowi, dozorczy domu, którzy podjęliby się oddania przesyłki adresatowi (art. 42 i 43 k.p.a), przesyłkę pozostawiono na okres 14 dni do dyspozycji adresata w UP Lublin 11 w dniu 19 lipca 2010 r. Zawiadomienie o pozostawieniu przesyłki wraz z informacją o możliwości jej odbioru w terminie 7 dni od dnia pozostawienia zawiadomienia, umieszczono w oddawczej skrzynce pocztowej adresata. Z powodu niepodjęcia w terminie 7 dni, przesyłkę awizowano powtórnie w dniu 27 lipca 2010 r. Przedsiębiorca nie odebrał przesyłki, została ona zwrócona Prezesowi UOKiK z adnotacją „adresat nie odebrał awizowanej przesyłki 3.08.2010”.

Prezes Urzędu wystąpił do właściwego dla Przedsiębiorcy Urzędu Skarbowego z prośbą o podanie wysokości przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w roku 2009. Naczelnik Pierwszego Urzędu Skarbowego w Lublinie przesłał informacje dotyczące przychodu Przedsiębiorcy za rok 2009. Prezes UOKiK zwrócił się także do Urzędu Miasta Lublin

o dostarczenie aktualnego zaświadczenia o wpisie do Ewidencji Działalności Gospodarczej Przedsiębiorcy. Urząd Miasta Lublin uczynił zadość prośbie Prezesa Urzędu.

W dniu 2 września 2010 r. Prezes Urzędu przesłał Przedsiębiorcy Zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Korespondencja została doręczona na zasadach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego. Z powodu niemożności doręczenia przesyłki adresatowi lub pełnoletniemu domownikowi, sąsiadowi, dozorczy domu, którzy podjęliby się oddania przesyłki adresatowi (art. 42 i 43 k.p.a) przesyłkę pozostawiono na okres 14 dni do dyspozycji adresata w UP Lublin 11 w dniu 6 września 2010 r. Zawiadomienie o pozostawieniu przesyłki wraz z informacją o możliwości jej odbioru w terminie 7 dni od dnia pozostawienia zawiadomienia, umieszczono w oddawczej skrzynce pocztowej adresata. Z powodu niepodjęcia w terminie 7 dni, przesyłkę awizowano powtórnie w dniu 14 września 2010 r. Przedsiębiorca nie odebrał przesyłki, została ona zwrócona Prezesowi UOKiK z adnotacją „adresat nie odebrał awizowanej przesyłki 21.09.2010”. Contbus nie skorzystał z prawa zapoznania się z aktami sprawy.

Również w dniu 2 września 2010 r. Prezes Urzędu uzyskał ze strony internetowej www.contbus.pl treść „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus”. W treści Regulaminu pojawiły się dane Przedsiębiorcy tj. imię i nazwisko oraz adres siedziby.

Postanowieniem nr 165/10 z dnia 2 września 2010 r. zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody uzyskane przez Prezesa UOKiK w ramach postępowania wyjaśniającego (RLU-405-37/09/BP).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:

Stanisław Olszak, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie, jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej pod numerem 37981. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. transport lądowy pasażerski, miejski i podmiejski. Przedsiębiorca świadczy usługi przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej.

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Przedsiębiorca świadczy usługi przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej na trasie Lublin-Warszawa. Przejazd osób odbywa się na podstawie umowy przewozu, która jest zawierana poprzez nabycie biletu w kasie fiskalnej przewoźnika lub poprzez nabycie biletu w systemie rezerwacji internetowej na stronie www.contbus.pl oraz zajęcie miejsca w pojeździe.

Przedsiębiorca prowadzi stronę internetową www.contbus.pl, za pomocą której prowadzony jest system rezerwacji internetowej. Na stronie głównej strony internetowej znajduje się komunikat „Logowanie do systemu rezerwacji biletów”, a poniżej znajduje się okno z pustymi polami, gdzie należy wpisać swój numer PESEL oraz podać hasło- są to dane wymagane do zalogowania się na swoje konto. Pod oknem z polami znajduje się link, pod którym znajduje się treść „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus”. Po zalogowaniu się konsument ma możliwość dokonania rezerwacji biletu na przejazd określonego dnia z Lublina do Warszawy lub z Warszawy do Lublina. Miejsce w busie zostaje zarezerwowane, a bilet jest gotowy do wydrukowania po wcześniejszym dokonaniu płatności za bilet (płatności dokonywana jest online). Konsument wybiera nazwę banku lub opcję zapłaty przy użyciu karty kredytowej, a następnie zostaje przekierowany na stronę internetową wybranego banku (gdzie dokonuje płatności za bilet). Contbus podaje na swojej stronie internetowej czas realizacji płatności za bilet. Po opłaceniu rezerwacji oraz uzyskaniu potwierdzenia dokonania opłaty, konsument może wydrukować bilet,

który upoważnia go do przejazdu na trasie Lublin-Warszawa w wybranym dniu i o określonej godzinie.

Analiza Regulaminu stosowanego przez Contbus oraz analiza treści oraz zawartości strony internetowej, za pośrednictwem której konsument może nabyć bilet dała podstawy do postawienia Przedsiębiorcy zarzutu podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

I. stosowanie praktyki wskazanej w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu (...), polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez pomijanie w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” istotnych informacji tj. imienia, nazwiska oraz adresu przedsiębiorcy, potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 „Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.” i „W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności: 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa.” Jednocześnie wskazać należy, że zgodnie z art. 2 pkt 3, przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

II. stosowanie postanowień bezprawnych, których treść jest sprzeczna z przepisami Prawa przewozowego, o treści:

1. „Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu, jeżeli zachodzą okoliczności uniemożliwiające wykonanie przewozu, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom. Zwolnienie z obowiązku przewozu dotyczy również sytuacji, kiedy klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub nie podporządkował się poleceniom obsługi pojazdu.”
2. „Firma Contbus nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy i bagaże.”
3. „Zwrotu zakupionego w systemie biletu można dokonać wyłącznie u kierowcy w dniu wyjazdu określonym na bilecie, na jedną godzinę przed odjazdem autobusu.”

Zgodnie z treścią art. 7 Prawa przewozowego: „Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli: 1) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom; 2) klient nie zastosował się do przepisów przewozowych; 3) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.” Treść art. 63 ust. 1 i 2 Prawa Przewozowego stanowi, że „Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.” oraz „Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.” Natomiast art. 17 ust. 1 i 4 Prawa Przewozowego stanowi, iż: „Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu” i „Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie

art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosownie do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.”

III. stosowanie praktyki sprzecnej przepisami ustawy o świadczeniu (...), a to:

1. naruszenie art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy poprzez niepodanie w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się usługobiorca, informacji tj. adresu elektronicznego, imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania i adresu oraz informacji dotyczących właściwego zezwolenia oraz organu wydającego odpowiednie zezwolenie na wykonywanie usług przewozu osób;
2. naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy poprzez niedopełnienie obowiązku zamieszczenia w Regulaminie treści wymaganych przez ustawę tj. warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także trybu postępowania reklamacyjnego.
3. naruszenie art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy poprzez niezapewnienie usługobiorcy dostępu do aktualnej informacji o stosowanych przez niego środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

Artykuł 5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną określa obowiązki usługodawcy świadczącego usługi drogą elektroniczną. Zgodnie z treścią art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy

„1. Usługodawca podaje, w sposób wyraźny, jednoznaczny i bezpośrednio dostępny przez system informatyczny, którym posługuje się usługobiorca, informacje podstawowe określone w ust. 2-5. 2. Usługodawca podaje 1) adresy elektroniczne 2) imię, nazwisko, miejsce zamieszkania adres lub nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres. 3. Jeżeli usługodawcą jest przedsiębiorca, podaje on również informacje dotyczące właściwego zezwolenia i organu zezwalającego, w razie gdy świadczenie usługi wymaga, na podstawie odrębnych przepisów, takiego zezwolenia.” Ustęp 3 wspomnianego artykułu 8 określa w szczególności, jakie informacje powinny być zawarte w regulaminie określonym przez usługodawcę: *„1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, 4) tryb postępowania reklamacyjnego.”* Artykuł 20 ust. 1 pkt 2 ustawy stanowi, że: *„Usługodawca, który przetwarza dane osobowe usługobiorcy, jest obowiązany zapewnić usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o udostępnianych przez usługodawcę środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.”*

IV. stosowanie praktyki sprzecnej z art. 21 pkt 2 ustawy o swobodzie (...), polegającej na niepodaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP).

Zgodnie z treścią art. 21 w/w ustawy „Jeżeli przedsiębiorca oferuje towary lub usługi w sprzedaży bezpośredniej lub sprzedaży na odległość za pośrednictwem środków masowego przekazu, sieci teleinformatycznych lub druków bezadresowych, jest on obowiązany do podania w ofercie co najmniej następujących danych: 1) firmy przedsiębiorcy; 2) numeru identyfikacji podatkowej (NIP), o ile taki posiada; 3) siedziby i adresu przedsiębiorcy.”

Przedsiębiorca nie odebrał żadnego pisma skierowanego do niego przez Prezesa UOKiK. Przedsiębiorca nie udzielił Prezesowi Urzędu żadnych wyjaśnień, nie ustosunkował się do stawianych mu zarzutów.

Korespondencja kierowana przez Prezesa Urzędu do Przedsiębiorcy w toku postępowania administracyjnego doręczana była w trybie określonym przez odpowiednie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. Nr 98, poz. 1071 ze zm.). Zgodnie z treścią art. 40 kpa: „Pisma doręcza się stronie, a gdy strona działa przez przedstawiciela – temu przedstawicielowi. § 2. Jeżeli strona ustanowiła pełnomocnika, pisma doręcza się pełnomocnikowi. § 3. W sprawie wszczętej na skutek podania złożonego przez dwie lub więcej stron pisma doręcza się wszystkim stronom, chyba że w podaniu wskazały jedną jako upoważnioną do odbioru pism.” Kolejne przepisy kpa tj. art. 42 oraz 43 przewidują miejsce doręczenia pism oraz doręczenia pisma pod nieobecność adresata: art. 42. „Pisma doręcza się osobom fizycznym w ich mieszkaniu lub miejscu pracy. § 2. Pisma mogą być doręczane również w lokalu organu administracji publicznej, jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej. § 3. W razie niemożności doręczenia pisma w sposób określony w § 1 i 2, a także w razie koniecznej potrzeby, pisma doręcza się w każdym miejscu, gdzie się adresata zastanie.” oraz art. 43 „W przypadku nieobecności adresata pismo doręcza się, za pokwitowaniem, dorosłemu domownikowi, sąsiadowi lub dozorczy domu, jeżeli osoby te podjęły się oddania pisma adresatowi. O doręczeniu pisma sąsiadowi lub dozorczy zawiadamia się adresata, umieszczając zawiadomienie w oddawczej skrzynce pocztowej lub, gdy to nie jest możliwe, w drzwiach mieszkania.” Z kolei art. 44 przewiduje instytucję doręczenia zastępczego. Zgodnie z treścią art. 44 „W razie niemożności doręczenia pisma w sposób wskazany w art. 42 i 43: 1) poczta przechowuje pismo przez okres czternastu dni w swojej placówce pocztowej – w przypadku doręczania pisma przez pocztę, 2) pismo składa się na okres czternastu dni w urzędzie właściwej gminy (miasta) – w przypadku doręczania pisma przez pracownika urzędu gminy (miasta) lub upoważnioną osobę lub organ. § 2. Zawiadomienie o pozostawieniu pisma wraz z informacją o możliwości jego odbioru w terminie siedmiu dni, licząc od dnia pozostawienia zawiadomienia w miejscu określonym w § 1, umieszcza się w oddawczej skrzynce pocztowej lub, gdy nie jest to możliwe, na drzwiach mieszkania adresata, jego biura lub innego pomieszczenia, w którym adresat wykonuje swoje czynności zawodowe, bądź w widocznym miejscu przy wejściu na posesję adresata. § 3. W przypadku niepodjęcia przesyłki w terminie, o którym mowa w § 2, pozostawia się powtórne zawiadomienie o możliwości odbioru przesyłki w terminie nie dłuższym niż czternaście dni od daty pierwszego zawiadomienia. § 4. Doręczenie uważa się za dokonane z upływem ostatniego dnia okresu, o którym mowa w § 1, a pismo pozostawia się w aktach sprawy.” W niniejszej sprawie korespondencja kierowana do Przedsiębiorcy była doręczana na zasadach określonych w przywołanym powyżej przepisie art. 44 kpa. Przesłanką zastosowania trybu doręczenia korespondencji z art. 44 kpa była „niemożność doręczenia pisma w sposób wskazany w art. 42 oraz 43.¹” Stwierdzić należy, że wymienione w art. 44 k.p.a warunki doręczenia

1 Jaśkowska M., Wróbel A. Komentarz bieżący do art. 44 kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. 00.98.1071) LEX/el. 2010

korrespondencji zostały spełnione w sposób nie nasuwający wątpliwości- przyjąć zatem należy, że korespondencja skierowana do przedsiębiorcy Stanisława Olszaka „Contbus” została mu skutecznie doręczona. Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego z dnia 16 lipca 2010 r. oraz Zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim z dnia 2 września 2010 r. zostały pozostawione na okres 14 dni do dyspozycji adresata w UP Lublin 11 (odpowiednio w dniu 19 lipca 2010 r. oraz w dniu 6 września 2010 r.). Zawiadomienie o pozostawieniu przesyłki wraz z informacją o możliwości jej odbioru w terminie 7 dni od dnia pozostawienia zawiadomienia, umieszczono w oddawczej skrzynce pocztowej adresata. Z powodu niepodjęcia w terminie 7 dni, przesyłkę awizowano powtórnie (odpowiednio w dniu 27 lipca 2010 r. oraz w dniu 14 września 2010 r.) Przedsiębiorca nie odebrał przesyłki, została ona zwrócona Prezesowi UOKiK z adnotacją „adresat nie odebrał awizowanej przesyłki” (odpowiednio w dniu 3 sierpnia 2010 r. oraz w dniu 21 września 2010 r.).

Contbus nie skorzystał z prawa zapoznania się z aktami sprawy. Contbus nie odebrał żadnego pisma, które zostało skierowane do niego przez Prezesa Urzędu. Dodać należy, że korespondencja kierowana była na adres, pod którym przedsiębiorca mieszka- co wynika z aktualnego wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej otrzymanego z Wydziału Spraw Administracyjnych Urzędu Miasta Lublin.

Przychód Przedsiębiorcy uzyskany przez niego w 2009 roku z prowadzonej pozarolniczej działalności gospodarczej wynosi xxx zł (tajemnica Przedsiębiorcy).

Prezes Urzędu zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował Contbusa pismem z dnia 2 września 2010 roku. Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa wglądu do zgromadzonego materiału dowodowego.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o okik, niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, będących klientami Przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec wskazanego wyżej Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2, art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Art. 24 ust. 2 pkt 1-3 stanowi, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.”

W niniejszej sprawie postawione Contbusowi zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1-3, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem bezprawnym, polegającym na działaniu sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o okik pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Stanisław Olszak, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Stanisław Olszak Contbus z siedzibą w Lublinie, jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej po numerem 37981, a prowadzoną działalność gospodarczą wykonuje we własnym imieniu, w sposób zorganizowany i ciągły. Nie budzi wątpliwości, iż działalność ta ma charakter zarobkowy. Jest on zatem przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o okik i jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”* (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z

dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

W niniejszej sprawie działanie Przedsiębiorcy polegające na stosowaniu „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” oraz prowadzeniu strony www.contbus.pl należy uznać za bezprawne, ze względu na:

I. stosowanie praktyki wskazanej w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu (...), polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez pomijanie w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” istotnych informacji tj. imienia, nazwiska oraz adresu przedsiębiorcy, potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

II. stosowanie postanowień bezprawnych, których treść jest sprzeczna z przepisami Prawa przewozowego, o treści:

1. *„Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu, jeżeli zachodzą okoliczności uniemożliwiające wykonanie przewozu, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom. Zwolnienie z obowiązku przewozu dotyczy również sytuacji, kiedy klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub nie podporządkował się poleceniom obsługi pojazdu.”*
2. *„Firma Contbus nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy i bagaże.”*
3. *„Zwrotu zakupionego w systemie biletu można dokonać wyłącznie u kierowcy w dniu wyjazdu określonym na bilecie, na jedną godzinę przed odjazdem autobusu.”*

III. stosowanie praktyki sprzecznej przepisami ustawy świadczeniu (...), a to:

1. naruszenie art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy poprzez niepodanie w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się usługobiorca, informacji tj. adresu elektronicznego, imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania i adresu oraz informacji dotyczących właściwego zezwolenia oraz organu wydającego odpowiednie zezwolenie na wykonywanie usług przewozu osób;
2. naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy poprzez niedopełnienie obowiązku zamieszczenia w regulaminie treści wymaganych przez ustawę tj. warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także trybu postępowania reklamacyjnego;
3. naruszenie art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy poprzez niezapewnienie usługobiorcy dostępu do aktualnej informacji o stosowanych przez niego środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

IV. stosowanie praktyki sprzecznej z art. 21 pkt 2 ustawy swobodzie (...) polegającej na niepodaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP).

Ad I.

Prezes Urzędu uznał, że Contbus stosował nieuczciwe praktyki rynkowe wskazane w art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zaniechał ich stosowania dnia 2 września 2010 r. Praktyka ta polegała na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez pomijanie w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” istotnych informacji tj. imienia, nazwiska oraz adresu przedsiębiorcy, potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął

Zgodnie z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu (...), zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Kolejny art. 4 ust. 1 przywołanej ustawy stanowi, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która podlega stosownej konkretyzacji w przypadku zaistnienia okoliczności potwierdzających wystąpienie danej praktyki. Jednocześnie, ustawa o przeciwdziałaniu (...) dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5) lub zaniechaniu (art. 6) wprowadzającym w błąd. Aby wykazać, że dany przedsiębiorca je stosuje, należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 6 ust. 1-zaniechanie wprowadzające w błąd), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 przywołanej ustawy.

Definicja praktyki rynkowej zamieszczona jest art. 2 pkt 4 tej ustawy o przeciwdziałaniu (...), zgodnie z którym jako praktykę rynkową „rozumie się przez to działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.” W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie) oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, to jest, gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów. Tym samym, stworzenia Regulaminu oraz stosowanie go w umowach przewozu zawieranych z konsumentami może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu (...).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 2 ustawy „Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.” i „W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności: 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa.” Jednocześnie wskazać należy, że zgodnie z art. 2 pkt 3 ustawy, przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Należy odnieść się także do definicji przeciętnego konsumenta, bowiem to w odniesieniu do niego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu (...),

za przeciętnego konsumenta uważa się „konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów”. Przyjęty w ustawie model przeciętnego konsumenta w pełni odzwierciedla stanowisko przyjęte w orzeczeniach Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, zgodnie z którym jest to osoba dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Taki konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej rzeczywistości i potrafi go wykorzystać dokonując analizy przekazów rynkowych. Jest to konsument sceptyczny wobec kierowanych do niego praktyk rynkowych, który umiejętnie korzysta ze stworzonych możliwości wyboru.

Biorąc pod uwagę powyższe rozważania uznać należy, że usługi przewozu świadczone przez Contbus nie są skierowane do pewnej określonej, zamkniętej grupy konsumentów. Potencjalnie każdy konsument, bez względu na wiek, płeć, wykształcenie, wiedzę, status majątkowy itp. może zostać klientem Przedsiębiorcy. Przeciętny konsument będzie zatem konsumentem dostatecznie dobrze poinformowanym, uważnym i ostrożnym przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych – charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Przedsiębiorca w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozu osób i bagażu oraz stosuje „Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus”, który obowiązuje osoby korzystające z jego usług. W Regulaminie brakowało informacji odnośnie imienia i nazwiska Przedsiębiorcy oraz jego siedziby. Informacje takie jak imię oraz nazwisko Przedsiębiorcy oraz jego adres są informacjami podstawowymi, które powinny być dostępne dla konsumenta zainteresowanego skorzystaniem z usług oferowanych przez Przedsiębiorcę. Informacje te pozwalają przeciętnemu konsumentowi na identyfikację Przedsiębiorcy, uzyskanie informacji odnośnie świadczonych usług i ich jakości, zapoznanie się opiniami innych konsumentów korzystających z usług Przedsiębiorcy, co z kolei wpływa na decyzję konsumenta dotyczącą umowy. Informacje wskazujące na konkretną osobę oraz jej miejsce zamieszkania (imię/nazwisko/nazwa oraz siedziba Przedsiębiorcy) są potrzebne przeciętnemu konsumentowi, rozważnemu i ostrożnemu, do podjęcia decyzji dotyczącej zawarcia umowy przewozu. Przeciętny konsument, uważny i dość dobrze poinformowany może nie podjąć decyzji dotyczącej umowy przewozu, nie mając pełnych danych identyfikujących Przedsiębiorcę.

Z pełnym przekonaniem należy zatem stwierdzić, że informacje te są szczególnie istotne do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy.

W toku postępowania administracyjnego Przedsiębiorca uzupełnił brakujące dane, w treści Regulaminu umieścił swoje imię i nazwisko oraz siedzibę. Uzupełniony Regulamin został uzyskany przez Prezesa UOKiK w dniu 2 września 2010 r. ze strony internetowej prowadzonej przez Przedsiębiorcę pod adresem www.contbus.pl

W związku z powyższym należy uznać, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej z dniem 2 września 2010 r.

Ad II.

Prezes Urzędu zakwestionował treść postanowień znajdujących się w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus.”

Obowiązki przewoźnika

1. Postanowienie **pkt. 5 Regulaminu** o treści: *„Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu, jeżeli zachodzą okoliczności uniemożliwiające wykonanie przewozu, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom. Zwolnienie z obowiązku przewozu dotyczy również sytuacji, kiedy klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub nie podporządkował się poleceniom obsługi pojazdu.”* zostało zakwestionowane jako działanie bezprawne, prowadzące do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że powyższe postanowienie stanowi naruszenie art. 7 Prawa przewozowego.

Zgodnie z treścią art. 7 Prawa przewozowego *„Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli: 1) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom; 2) klient nie zastosował się do przepisów przewozowych; 3) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.”* W postanowieniu stosowanym w Regulaminie Przedsiębiorca umieszcza zastrzeżenie, że jest zwolniony z obowiązku wykonania przewozu także, jeśli klient nie zastosował się do przepisów przewozowych lub poleceń obsługi środka transportowego. Należy stwierdzić, że w art. 7 Prawa przewozowego brak jest zastrzeżenia przewidującego zwolnienie przewoźnika z obowiązku przewozu, jeśli klient nie podporządkuje się poleceniom obsługi pojazdu. Przedsiębiorca wprowadza jednak takie zastrzeżenie w postanowieniu zamieszczonym w Regulaminie. Stwierdzić należy, że katalog przesłanek, które uprawniają przewoźnika do zwolnienia się z obowiązku wykonania przewozu jest zamknięty, dlatego też umieszczanie dodatkowych zastrzeżeń uprawniających przewoźnika do zwolnienia się z obowiązku wykonania przewozu uznać należy za bezprawne.

W ocenie Prezesa UOKiK treść przedmiotowego postanowienia umieszczonego w Regulaminie jest sprzeczna z art. 7 Prawa przewozowego, a jego stosowanie stanowi działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przewóz bagażu

2. Postanowienie **pkt. 1 Regulaminu** o treści: *„Firma Contbus nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy i bagaże.”* zostało zakwestionowane jako działanie bezprawne, prowadzące do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że powyższe postanowienie stanowi naruszenie art. 63 ust. 1 i 2 Prawo przewozowe (Dz.U. nr 50, poz. 601 ze zm.).

Zgodnie z treścią przywołanych artykułów Prawa przewozowego *„Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.”* oraz *„Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.”* W związku z powyższym stwierdzić należy, że Przedsiębiorca w sposób bezprawny wyłącza swoją odpowiedzialność za przewożone rzeczy i bagaże. Z przepisów Prawa przewozowego wynika, że Przedsiębiorca ponosi

odpowiedzialność za rzeczy i bagaże, które przewozi ze sobą podróżny pod własnym nadzorem, jeśli szkoda powstała z winy przewoźnika. Ponadto jeśli rzeczy i bagaże przewożone są w miejscu, w którym podróżny nie ma możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, przewoźnik odpowiada za nie jak za przesyłkę. Jest to regulacja ustawowa, w związku z czym Przedsiębiorca nie ma prawa umieszczać w stosowanym przez siebie Regulaminie zapisów sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

W ocenie Prezesa UOKiK treść przedmiotowego postanowienia umieszczonego w Regulaminie jest sprzeczna z art. 63 ust. 1 i 2 Prawa przewozowego, a jego stosowanie stanowi działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i Konsumentów.

3. Postanowienie **pkt. 11 Regulaminu** o treści: *„Zwrotu zakupionego w systemie biletu można dokonać wyłącznie u kierowcy w dniu wyjazdu określonym na bilecie, na jedną godzinę przed odjazdem autobusu.”* zostało zakwestionowane jako działanie bezprawne, prowadzące do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że powyższe postanowienie stanowi naruszenie art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego.

Zgodnie z treścią art. 17 ust. 1 i 4 Prawa Przewozowego *„Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu”* i *„Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowany do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.”* Z przytoczonego brzemienia przepisów Prawa przewozowego wynika, że podróżny może zmienić umowę przewozu lub od niej odstąpić, a podróżny, który odstąpił od umowy przewozu lub którego nie dopuszczono do przewozu, ma prawo zwrotu należności za niewykorzystane świadczenie. Prawo przewozowe nie przewiduje czasu, w którym może on domagać się zwrotu świadczenia, nie przewiduje także, że zmiana umowy przewozu lub odstąpienie od niej musi być dokonane w stosunku do konkretnej osoby np. kierowcy. W związku z powyższym stwierdzić należy, że zastrzeżenie poczynione przez Przedsiębiorcę w Regulaminie, że zwrot biletu, a więc odstąpienie od umowy przewozu, może być dokonane tylko godzinę przed odjazdem autobusu i tylko u kierowcy tego autobusu, jest sprzeczne z przepisami Prawa Przewozowego.

W ocenie Prezesa UOKiK treść przedmiotowego postanowienia umieszczonego w Regulaminie jest sprzeczna z art.17 ust. 4 Prawa przewozowego, a jego stosowanie stanowi działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i Konsumentów.

Ad III

Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca stosuje praktyki sprzeczne z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, co w świetle art. 24 ust. 1 i 2 stanowi działanie bezprawne.

1. Przedsiębiorca stosuje praktyki sprzeczne z art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy o świadczeniu (...)

Artykuł 5 ustawy określa obowiązki usługodawcy świadczącego usługi drogą elektroniczną.

Zgodnie z treścią art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy „1. Usługodawca podaje, w sposób wyraźny, jednoznaczny i bezpośrednio dostępny poprzez system informatyczny, którym posługuje się usługobiorca, informacje podstawowe określone w ust. 2-5. 2. Usługodawca podaje 1) adresy elektroniczne 2) imię, nazwisko, miejsce zamieszkania adres lub nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres. 3. Jeżeli usługodawcą jest przedsiębiorca, podaje on również informacje dotyczące właściwego zezwolenia i organu zezwalającego, w razie gdy świadczenie usługi wymaga, na podstawie odrębnych przepisów, takiego zezwolenia.” Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną określa zatem jakie informacje powinny być dostępne dla konsumenta w sposób jasny, wyraźny oraz bezpośredni poprzez system teleinformatyczny, którym posługuje się usługobiorca. Stwierdzić należy, że Przedsiębiorca nie umieszcza w swoim systemie teleinformatycznym tj. na stronie internetowej www.contbus.pl, poprzez którą świadczy swoje usługi, informacji wymaganych przez ustawę. Na stronie internetowej Przedsiębiorcy brak jest adresów elektronicznych (ustawa definiuje adres elektroniczny jako *oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej*). Takie działanie Przedsiębiorcy prowadzi do tego, że usługobiorca- konsument nie ma możliwości skontaktowania się z nim za pomocą adresu elektronicznego np. poczty elektronicznej.

Stwierdzić należy także, że Przedsiębiorca nie umieszcza na swojej stronie internetowej informacji wymaganej przez art. 5 ust. 3 ustawy o świadczeniu (...) tj. informacji dotyczących właściwego zezwolenia na wykonywanie przewozu osób oraz bagażu w komunikacji regularnej oraz organu zezwalającego na wykonywanie tego typu usługi. Zgodnie z art. 75 pkt 18 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej uzyskania zezwolenia wymaga wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie określonym w przepisach ustawy z dnia 6 września 2001 r.

o transporcie drogowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 125, poz. 874). Przedsiębiorca wykonuje przewóz osób oraz bagażu w komunikacji regularnej na podstawie zezwolenia wydanego zgodnie z przepisami ustawy o transporcie drogowym. W związku z powyższym, zgodnie z art. 5 ust. 3 powinien podać poprzez system teleinformatyczny informacje dotyczące właściwego zezwolenia oraz organu zezwalającego na wykonywanie usług przewozu osób. Takich informacji Przedsiębiorca nie umieszcza na swojej stronie internetowej.

2. Przedsiębiorca stosuje praktyki sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy o świadczeniu (...)

Artykuł 8 ust. 1 ustawy stanowi, że usługodawca określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Ustęp 3 wspomnianego artykułu określa w szczególności, jakie informacje powinny być zawarte w regulaminie określonym przez usługodawcę: „1)rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, 4) tryb postępowania reklamacyjnego.” Stwierdzić należy, że w „Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej, firma Contbus” brak jest informacji, o których mowa, w ust. 3 pkt 2 a i b i pkt 4. Przedsiębiorca w Regulaminie nie zamieszcza informacji określających warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz określających tryb postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorca nie zamieszcza informacji dotyczących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym się posługuje, a także nie informuje usługobiorcy o zakazie umieszczania treści bezprawnych. W tym zakresie narusza zatem treść przywołanych przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Przedsiębiorca stosuje praktyki sprzeczne z art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu (...).

Artykuł 20 ust. 1 pkt 2 ustawy stanowi, że *„Usługodawca, który przetwarza dane osobowe usługobiorcy, jest obowiązany zapewnić usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o udostępnianych przez usługodawcę środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.”* Stwierdzić, należy, że Przedsiębiorca nie zapewnia usługobiorcy w swoim systemie informatycznym dostępu do aktualnej informacji o udostępnianych środkach technicznych, które mają na celu zapobieganie uzyskiwaniu i modyfikowaniu danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną. Na stronie internetowej Przedsiębiorcy brak jest informacji, o których mowa w art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu (...).

Na wstępie wskazać należy, że Przedsiębiorca przetwarza dane osobowe usługobiorców. Zgodnie z art. 7 pkt 2 ustawy o ochronie danych osobowych (którą na podstawie art. 16 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną stosuje się do przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną), przez przetwarzanie danych rozumie się *jakikolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych.* Zakupując bilet na przewóz, wykonywany przez Przedsiębiorcę, konieczne jest zalogowanie się, a wcześniej rejestracja, czyli utworzenie własnego „konta”. Przy rejestracji potencjalny usługobiorca zobowiązany jest podać swoje imię i nazwisko, numer PESEL, adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego, a także hasło. Stwierdzić zatem trzeba, że Przedsiębiorca przetwarza dane osobowe, w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z czym ma obowiązek udzielania usługobiorcom informacji, o których mowa w art. 20 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu (...).

W ocenie Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy, sprzeczne z przywołanymi przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad IV

Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca stosuje praktykę sprzeczną z art. 21 pkt 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co w świetle art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi działanie bezprawne.

Zgodnie z treścią przywołanego artykułu *„Jeżeli przedsiębiorca oferuje towary lub usługi w sprzedaży bezpośredniej lub sprzedaży na odległość za pośrednictwem środków masowego przekazu, sieci teleinformatycznych lub druków bezadresowych, jest on obowiązany do podania w ofercie co najmniej następujących danych: 1) firmy przedsiębiorcy; 2) numeru identyfikacji podatkowej (NIP), o ile taki posiada; 3) siedziby i adresu przedsiębiorcy.”* Kwestia niepodawania informacji dotyczącej firmy oraz adresu przedsiębiorcy, była poruszana we wcześniejszych punktach niniejszej Decyzji- praktyka ta została zaniechana przez Przedsiębiorcę z dniem 2 września 2010 r. Natomiast wspomniana ustawa o swobodzie działalności gospodarczej nakłada dodatkowo na Przedsiębiorcę obowiązek podania numeru identyfikacji podatkowej (NIP). Wskazanie tych informacji przez Przedsiębiorcę ma umożliwić konsumentowi jeszcze lepszą i dokładniejszą identyfikację Przedsiębiorcy. Stwierdzić jednak należy, że Przedsiębiorca nie

wskazuje w swojej ofercie numeru identyfikacji podatkowej (NIP).

Jednocześnie należy zaznaczyć, że przepis art. 5 ust. 3 ustawy o świadczenie usług drogą elektroniczną nie narusza obowiązku określonego w art. 21 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (art. 5 ust. 4). A więc podanie przez Przedsiębiorcę informacji dotyczących właściwego zezwolenia i organu zezwalającego, w razie gdy świadczenie usług tego wymaga, nie zwalnia go z obowiązku podania numeru identyfikacji podatkowej NIP.

W ocenie Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy, sprzeczne z przywołanymi przepisami ustawy o swobodzie działalności gospodarczej stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje : „Zdaniem SN, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych interesów konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym.

W kontaktach z konsumentami Przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie Regulaminem, który wiąże strony- Przedsiębiorcę-przewoźnika oraz osobę korzystającą z usługi przewozu, określając wzajemne prawa i obowiązki stron umowy przewozu. Przedsiębiorca prowadzi także stronę internetową www.contbus.pl na której konsument może dokonać zakupu biletu za pośrednictwem systemu rezerwacji elektronicznej. Regulamin oraz treści zawarte na stronie internetowej obowiązują zarówno osoby, które korzystają z usług Przedsiębiorcy, jak i potencjalnych klientów Przedsiębiorcy. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad V

W punkcie V sentencji Prezes Urzędu nałożył na Stanisława Olszaka, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Stanisław Olszak „Contbus” z siedzibą w Lublinie.

kary pieniężne w wysokości:

1. z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji **karę pieniężną w wysokości: 10.089 zł** (słownie: **dziesięć tysięcy osiemdziesiąt dziewięć złotych**), płatną do budżetu Państwa.

2. z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II sentencji **karę pieniężną w wysokości: 20.804 zł** (słownie: **dwadzieścia tysięcy osiemset cztery złote**), płatną do budżetu Państwa.
3. z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie III sentencji **karę pieniężną w wysokości: 13.870 zł** (słownie: **trzynaście tysięcy osiemset siedemdziesiąt złotych**), płatną do budżetu Państwa.
4. z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie IV sentencji **karę pieniężną w wysokości: 3.467 zł** (słownie: **trzy tysiące czterysta sześćdziesiąt siedem złotych**), płatną do budżetu Państwa.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej do wysokości 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. Artykuł 111 ustawy stanowi, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, należy w szczególności uwzględnić „*okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.*” W niniejszej sprawie, z uwagi na rodzaj i wagę przypisanego przedsiębiorcy zarzutu, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

W roku 2009 Stanisław Olszak „Contbus” z siedzibą w Lublinie osiągnął przychód w wysokości xxx zł (tajemnica Przedsiębiorcy). Górna granica kary, jaką Prezes Urzędu mógł nałożyć na Przedsiębiorcę wynosi zatem xxx zł.

Przedsiębiorca jako profesjonalista powinien dołożyć szczególnej staranności, by w kontaktach z konsumentami postępować zgodnie z literą prawa, uwzględniając dobre obyczaje kupieckie oraz chronić interesy konsumentów. Przedsiębiorca świadczący usługi przewozowe powinien mieć świadomość wiążących go regulacji ogólnych oraz branżowych i w oparciu o nie układać stosowany w obrocie Regulamin. Prowadząc stronę internetową i umożliwiając konsumentom dokonywanie zakupu biletu na przejazd przy pomocy systemu rezerwacji elektronicznej Przedsiębiorca powinien chronić interesy konsumentów poprzez stosowanie odpowiednich przepisów.

Przedsiębiorca świadczący usługi przewozowe, przy swobodnym dostępie do powszechnie obowiązujących regulacji prawnych (ogólnych i branżowych), orzecznictwa sądowego, decyzji Prezesa UOKiK, itp. ma obowiązek posługiwać się wzorcami umownymi, które będą wolne od postanowień naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Pomimo istnienia stosownych regulacji prawnych Przedsiębiorca posługuje się Regulaminem zawierającym postanowienia naruszające przepisy ustawy o okik, co świadczy o tym, że jest on świadomy bezprawności swojego działania i ponosi winę za swoje działania.

Należy przyjąć, że naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu. Istotą tego etapu jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa lub dobrych obyczajów wpływające na treść kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument chce zawrzeć umowę przewozu, ma zatem zamiar zawarcia kontraktu. Natomiast Przedsiębiorca w zakresie wykonywanej działalności gospodarczej stosuje opracowany przez siebie Regulamin, który zawiera postanowienia bezprawne, a także prowadzi stronę internetową, za pomocą której konsument może

zakupić bilet, a która nie spełnia wymogów określonych w przepisach stosownych ustaw. Takie działanie Przedsiębiorcy prowadzi do naruszenia przepisów prawa wpływających na treść kontraktu.

1.

W przedmiotowej sprawie negatywnie ocenione działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez niezamieszczanie w opracowanym przez siebie Regulaminie istotnych dla konsumenta informacji.

Za naruszenie zakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 10.089 zł, co stanowi około xxx% przychodu osiągniętego w 2009 roku.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód przedsiębiorcy osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota xxx zł.

Odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xxx% przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi w zaokrągleniu xxx zł.

Znaczący wpływ na ustalenie wysokości kary mają okoliczności obciążające oraz łagodzące. Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest ponadlokalny terytorialny zasięg naruszenia, natomiast przesłanką łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pkt I niniejszej Decyzji.

Przesłanką obciążającą jest fakt świadczenia przez Przedsiębiorcę usług przewozu osób i bagażu na obszarze ponadlokalnym. Contbus świadczy usługi przewozowe na trasie Lublin-Warszawa. Klientami Przedsiębiorcy są wszystkie osoby zainteresowane dostaniem się do Lublina czy Warszawy, są to głównie mieszkańcy wspomnianych miast. Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podniesienie kary pieniężnej o xxx%.

Przesłanką łagodzącą jest fakt zaniechania stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji Decyzji, z dniem 2 września 2010 r. Przedsiębiorca uzupełnił stosowany przez siebie Regulamin o dane dotyczące imienia i nazwiska oraz siedziby Przedsiębiorcy. Wpływ przesłanki łagodzącej spowodował obniżenie kary pieniężnej o xxx%.

Kumulacja okoliczności obciążających i łagodzących spowodowała obniżenie kary pieniężnej o xxx% tj xxx zł.

Jednocześnie należy stwierdzić, że praktyka Przedsiębiorcy, polegająca na zaniechaniu wprowadzającym w błąd poprzez niezamieszczanie w opracowanym przez Przedsiębiorcę Regulaminie istotnych dla konsumenta informacji, stosowana jest przynajmniej rok, nosi zatem znamiona długotrwałości. Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki z dniem 2 września 2010 r.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara za poszczególne naruszenia spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszcający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Stanisława Olszaka „Contbus” jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.

W przedmiotowej sprawie negatywnie ocenione działanie Przedsiębiorcy polegało na opracowaniu i używaniu Regulaminu, który zawierał w swojej treści postanowienia sprzeczne z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

Za naruszenie zakazu określonego w pkt II sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 20.804 zł, co stanowi około xxx% przychodu osiągniętego w 2009 roku.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód przedsiębiorcy osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota xxx zł.

Odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xxx% przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi w zaokrągleniu xxx zł.

Przedmiotowe postanowienia w sposób niezgodny z prawem zwalniały Przedsiębiorcę z obowiązku wykonania umowy przewozu, a także bezprawnie wyłączały odpowiedzialność Przedsiębiorcy za przewożone rzeczy i bagaże. Ponadto postanowienia niezgodnie z prawem regulowały kwestię zwrotu biletu na przejazd, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi przejazdu.

Znaczący wpływ na ustalenie wysokości kary mają okoliczności obciążające oraz łagodzące. Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest ponadlokalny terytorialny zasięg naruszenia, natomiast brak jest przesłanek łagodzących.

Przesłanką obciążającą jest fakt świadczenia przez Przedsiębiorcę usług przewozu osób i bagażu na obszarze ponadlokalnym. Contbus świadczy usługi przewozowe na trasie Lublin-Warszawa. Klientami Przedsiębiorcy są wszystkie osoby zainteresowane dostaniem się do Lublina czy warszawy, są to głównie mieszkańcy wspomnianych miast. Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podniesienie kary pieniężnej o xxx% tj. o xxx zł.

Jednocześnie należy stwierdzić, że praktyka Przedsiębiorcy, polegająca na posługiwaniu się w kontaktach z konsumentami Regulaminem, zawierającym postanowienia sprzeczne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, stosowana jest przynajmniej rok. Praktyka Przedsiębiorcy nosi zatem znamiona długotrwałości.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara za poszczególne naruszenia spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słusznych interesów konsumentów.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Stanisława Olszaka „Contbus” jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3.

W przedmiotowej sprawie negatywnie ocenione działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu praktyki sprzecznej z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, poprzez: niepodanie w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się usługobiorca, informacji wymaganych przez art. 5 ust. 1, 2 i 3 ustawy; niedopełnienie obowiązku zamieszczenia w Regulaminie treści wymaganych przez art. 8 ust. 3 pkt 2 i 4 ustawy; niezapewnienie usługobiorcy dostępu do aktualnej informacji o stosowanych przez niego środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

Za naruszenie zakazu określonego w pkt III sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 13.870 zł, co stanowi około xxx% przychodu osiągniętego w 2009 roku.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód przedsiębiorcy osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota xxx zł.

Odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xxx % przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi w zaokrągleniu xxx zł.

Znaczący wpływ na ustalenie wysokości kary mają okoliczności obciążające oraz łagodzące. Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest ponadlokalny terytorialny zasięg naruszenia, natomiast brak jest przesłanej łagodzących.

Przesłanką obciążającą jest fakt świadczenia przez Przedsiębiorcę usług przewozu osób i bagażu na obszarze ponadlokalnym. Contbus świadczy usługi przewozowe na trasie Lublin-Warszawa. Klientami Przedsiębiorcy są wszystkie osoby zainteresowane dostaniem się do Lublina czy Warszawy, są to głównie mieszkańcy wspomnianych miast. Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podniesienie kary pieniężnej o xxx% tj. o xxx zł.

Jednocześnie należy stwierdzić, że praktyka Przedsiębiorcy, polegająca na działaniu sprzecznym z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (o którym mowa powyżej), stosowana jest przynajmniej rok. Praktyka Przedsiębiorcy nosi zatem znamiona długotrwałości.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara za poszczególne naruszenia spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Stanisława Olszaka „Contbus” jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4.

W przedmiotowej sprawie negatywnie ocenione działanie Przedsiębiorcy polegało na stosowaniu praktyki sprzecznej z art. 21 pkt 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej polegającej na niepodaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP).

Za naruszenie zakazu określonego w pkt IV sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 3.467 zł, co stanowi około xxx% przychodu osiągniętego w 2009 roku.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód przedsiębiorcy osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota xxx zł.

Odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xxx % przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi w zaokrągleniu xxx zł.

Znaczący wpływ na ustalenie wysokości kary mają okoliczności obciążające oraz łagodzące. Okolicznością obciążającą w niniejszej sprawie jest ponadlokalny terytorialny zasięg naruszenia, natomiast brak jest przesłanej łagodzących.

Przesłanką obciążającą jest fakt świadczenia przez Przedsiębiorcę usług przewozu osób i bagażu na

obszarze ponadlokalnym. Contbus świadczy usługi przewozowe na trasie Lublin-Warszawa. Klientami Przedsiębiorcy są wszystkie osoby zainteresowane dostaniem się do Lublina czy Warszawy, są to głównie mieszkańcy wspomnianych miast. Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podniesienie kary pieniężnej o xxx% tj. o xxx zł.

Jednocześnie należy stwierdzić, że praktyka Przedsiębiorcy, polegająca na niepodawaniu w ofercie przedsiębiorcy świadczącego usługi w sprzedaży na odległość za pomocą sieci teleinformatycznych co najmniej danych dotyczących numeru identyfikacji podatkowej (NIP), stosowana jest przynajmniej rok. Praktyka Przedsiębiorcy nosi zatem znamiona długotrwałości.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara za poszczególne naruszenia spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słusznym interesów konsumentów.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Stanisława Olszaka „Contbus” jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na względzie, orzeka się jak w sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie niniejszej decyzji.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

Stanisław Olszak
Contbus


Lublin

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Lublinie
Ewa Wiszniowska