



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-5/2006/MP

Warszawa, dn. 21 września 2007 r.

DECYZJA Nr RWA-32/2007

- I.** Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie, polegające na niedopełnieniu wynikającego z art. 384 § 2 w zw. z art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego obowiązku zapewnienia konsumentom możliwości łatwego zapoznania się z postanowieniami stosowanej przez PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. „*Taryfy na przewóz osób, rzeczy i zwierząt*”, co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.

II.

- a) Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie, polegające na niedopełnieniu wynikającego z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) obowiązku podania przez przewoźnika do publicznej wiadomości w sposób

zwyczajowo przyjęty, ustalonych lub stosowanych przez niego taryf, co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

- b) Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie, polegające na niedopełnieniu wynikającego z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) obowiązku podania przez przewoźnika do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalonych lub stosowanych przez niego cenników, co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania w dniu 10 grudnia 2006 r.**

- III. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie, polegające na niedopełnieniu wynikającego z art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) obowiązku zapewnienia przez przewoźnika zainteresowanym bezpłatnego wglądu do obowiązujących przepisów przewozowych, co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania w dniu 1 sierpnia 2006 r.**

- IV. Na podstawie art. 23d ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18,

poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

stwierdza się, że działanie PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie, polegające na niedopełnieniu obowiązku zapewnienia konsumentom możliwości zakupu biletów na realizowane przez PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. przewozy, na skutek braku punktów sprzedaży takich biletów na stacjach kolejowych, na których zatrzymują się pociągi PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. przy jednoczesnym zapewnieniu możliwości zakupu biletów jednorazowych u konduktora w pociągu bez ponoszenia przez konsumentów z tego tytułu opłat manipulacyjnych **nie narusza zbiorowych interesów konsumentów**.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) przeprowadzone zostało postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy poprzez działania PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie (dalej: Spółka lub PKP-PR), polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez utrudnienie konsumentom możliwości zapoznania się z postanowieniami „*Taryfy na przewóz osób, rzeczy i zwierząt*” (dalej: *Taryfa*), nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku ze skargą konsumenta, który wskazał, iż PKP-PR nie udostępniła podróźnym wzorca stosowanej w obrocie *Taryfy*, a tym samym nie zapewnia im możliwości zapoznania się z postanowieniami wzorca regulaminu świadczonych przez Spółkę usług przewozu.

W toku prowadzonego postępowania wątpliwości Prezesa Urzędu budziło, czy działania PKP-PR polegające na opublikowaniu *Taryfy* w Biuletynie PKP S.A. i na stronach internetowych Spółki (www.pr.pkp.pl), stworzenie konsumentom możliwości wglądu do zapisów *Taryfy* lub jej zakup na tych stacjach kolejowych i przystankach, na których znajdują się kasy biletowe oraz możliwość zaznajomienia się z jej treścią za pośrednictwem uruchomionej przez Spółkę infolinii mogą być uznane za stwarzające wszystkim konsumentom możliwość łatwego zapoznania się z treścią stosowanego przez Spółkę wzorca.

Jednocześnie należy wskazać, że ze względu na to, iż *Taryfa* nie zawiera postanowień wskazujących wysokość stosowanych przez Spółkę stawek opłat, wymagało również zbadania, w jaki sposób Spółka informuje konsumentów o cenach świadczonych usług. Zgodnie bowiem z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.), przewoźnik obowiązany jest podać do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty stosowane cenniki. Wątpliwości Prezesa Urzędu budziło, czy stworzone podróźnym przez Spółkę możliwości zapoznania się z cennikiem usług – analogiczne do tych, które dotyczą możliwości zapoznania się z *Taryfą* – mogą być uznane za dopełnienie nałożonych przez ustawodawcę na Spółkę a wskazanych powyżej obowiązków.

Ponieważ, w myśl art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe, przewoźnik zobowiązany jest zapewnić zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych, przedmiotem rozpoznania Prezesa Urzędu w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego było również ustalenie, w jaki sposób Spółka realizuje nałożony na nią obowiązek.

Analiza materiału dowodowego zabranego w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawy do wszczęcia przez Prezesa Urzędu – postanowieniem z dnia 14 czerwca 2006 r. (skonkretyzowanym postanowieniem z dnia 3 stycznia 2007 r.) – postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji, poprzez:

- I. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 384 § 2 Kodeksu cywilnego, polegającego na zapewnieniu konsumentom możliwości łatwego zapoznania się z postanowieniami stosowanej przez PKP-PR „*Taryfy na przewóz osób, rzeczy i zwierząt*”;
- II. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 1 ustawy – Prawo przewozowe, polegającego na podaniu przez przewoźnika do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalonych lub stosowanych przez niego taryf lub cenników;
- III. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe, polegającego na zapewnieniu przez przewoźnika zainteresowanemu bezpłatnego wglądu do obowiązujących przepisów przewozowych.

Postanowieniem z dnia 14 czerwca 2006 r. zaliczono w poczt dowodów materiały zebrane w toku postępowania wyjaśniającego.

Prezes Urzędu zawiadamiając Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, wezwał ją do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów (pismo z dnia 14 czerwca 2006 r.).

W odpowiedzi na postawione zarzuty, Spółka poinformowała (pismo z dnia 29 czerwca 2006 r.), że wyciągi z postanowień *Taryfy* oraz stosowanego przez PKP-PR cennika podane są do wiadomości podróżnych na tablicach ogłoszeń znajdujących się na niektórych stacjach kolejowych i przystankach. Spółka podniosła, iż wszelkie pytania dotyczące odprawy pasażerskiej oraz przyjętych przez PKP-PR stawek opłat konsumentów mogą kierować na adresy e-mailowe Spółki: odprawa.kasy@pr.pkp.pl lub taryfy@pr.pkp.pl. Spółka poinformowała również, iż na stacjach kolejowych i przystankach, na których znajdują się kasy biletowe, podróżni mają możliwość wglądu do postanowień *Taryfy*. Jednocześnie Spółka podkreśliła, że na stacjach kolejowych i przystankach, na których nie ma punktów kasowych, nie jest możliwe – w ocenie Spółki – podanie do wiadomości publicznej wyciągu z postanowień *Taryfy* oraz cennika świadczonych przez Spółkę usług. Wyciągi takie byłyby bowiem niszczone. Spółka podniosła także, iż cennik świadczonych przez PKP-PR usług stanowi obowiązkowe wyposażenie każdego konduktora, który jest zobowiązany udzielać – na prośbę podróżnego – stosownych informacji. Zgodnie z oświadczeniem złożonym przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania, *Taryfa* PKP-PR miała stanowić obowiązkowe wyposażenie konduktora od dnia 1 sierpnia 2006 r. Pismem z dnia 15 stycznia 2007 r. Spółka potwierdziła, że od dnia 1 sierpnia 2006 r. konduktorzy w istocie zapewniają podróżnym wgląd do *Taryfy*.

Ponieważ z pisma Spółki w sposób jednoznaczny wynikało, iż kasy biletowe, w których podróżni mogą kupić bilety na realizowane przez PKP-PR przejazdy, nie znajdują się na wszystkich stacjach kolejowych i przystankach, na których zatrzymują się pociągi PKP-PR, Prezes Urzędu uznał za zasadne rozszerzenie zakresu prowadzonego postępowania.

Postanowieniem z dnia 4 września 2006 r. postawiony został Spółce kolejny zarzut – niedopełnienia obowiązku zapewnienia konsumentom możliwości zakupu biletów na realizowane przez PKP-PR przewozy, na skutek braku punktów sprzedaży takich biletów na stacjach kolejowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki, co może stanowić praktykę

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o rozszerzeniu zakresu prowadzonego postępowania oraz wezwał ją do ustosunkowania się do postawionego zarzutu (pismo z dnia 4 września 2006 r.).

W odpowiedzi Spółka podniosła (pisma z dnia 22 września 2006 r. oraz z dnia 24 października 2006 r.), iż kasy biletowe, w których podróżni mogą kupić wszystkie rodzaje biletów stosowanych przez Spółkę, znajdują się wyłącznie na tych stacjach kolejowych i przystankach, na których istnieje znaczny ruch podróżnych. W ocenie Spółki, tworzenie kas biletowych na mniejszych stacjach kolejowych i przystankach nie znajduje – ze względu na liczbę odprawianych pasażerów – uzasadnienia ekonomicznego. Spółka poinformowała, iż na niektórych stacjach i przystankach nie ma warunków lokalowych umożliwiających uruchomienie kasy biletowej. Jednocześnie Spółka podkreśliła, iż podróżni, którzy nie mają możliwości zakupu biletu na stacji kolejowej czy przystanku, mogą zakupić bilet u konduktora w pociągu. Podróżni nie ponoszą z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat. Spółka poinformowała, iż u konduktora istnieje możliwość zakupu wszystkich biletów jednorazowych.

Spółka precyzując w toku prowadzonego postępowania, w jaki sposób realizuje nałożony na nią przez ustawodawcę obowiązek podania do publicznej wiadomości ustalonych i stosowanych cenników podniosła, iż informacje o cenach biletów podawane są do wiadomości podróżnych na wszystkich stacjach i przystankach, na których znajdują się kasy biletowe. Spółka jednocześnie podkreśliła, że poszczególne jednostki organizacyjne Spółki (Zakłady Przewozów Regionalnych) zostały zobowiązane do bezwzględnego wywieszenia na wszystkich stacjach i przystankach osobowych (w tym również na stacjach, na których nie ma kas biletowych) od dnia 10 grudnia 2006 r. (tj. od dnia wejścia w życie nowego rozkładu jazdy pociągów PKP-PR) informacji o cenach biletów na przejazdy na najczęściej uczęszczanych relacjach (pismo z dnia 24 października 2006 r., z dnia 17 kwietnia 2007 r.). Plik zdjęć dokumentujących wywieszenie na stacjach i przystankach osobowych obsługiwanych przez Spółkę informacji dotyczących cen biletów do najbardziej uczęszczanych stacji został przedstawiony przez Spółkę pismem z dnia 9 lutego 2007 r.

Odnosząc się natomiast do zarzutu niedopełnienia przez Spółkę obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe Spółka wskazała, iż mając na celu zapewnienie osobom zainteresowanym bezpłatnego wglądu do obowiązujących PKP-PR przepisów przewozowych, od końca lipca 2006 r. udostępnia treść tych przepisów w kasach biletowych (pismo z dnia 22 września 2006 r.). Spółka podniosła, iż obowiązek, o którym mowa powyżej realizuje również – choć w ograniczonym zakresie – na stacjach, na których nie ma kas biletowych, wywieszając wyciąg z treści przepisów przewozowych na tablicach informacyjnych. Spółka poinformowała także, iż przepisy przewozowe umieszczone zostały na stronie internetowej PKP-PR. Spółka jednocześnie podniosła, iż na przystankach osobowych informacje o obowiązujących przepisach przewozowych nie są wywieszane (pismo z dnia 17 kwietnia 2006 r.).

Pismem z dnia 13 lipca 2007 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie i jednocześnie wyznaczył termin na zapoznanie się strony z materiałem zebrany w aktach postępowania. Spółka skorzystała z przedmiotowego uprawnienia. Pełnomocnik Spółki zapoznał się z materiałem dowodowym w dniu 18 lipca 2007 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 31521. Zgodnie z treścią wpisu, przedmiotem działalności Spółki jest m.in. transport kolejowy (PKD 60.10) oraz transport pasażerski miejski (PKD 60.21.B).

W ramach prowadzonej działalności Spółka świadczy m.in. usługi przewozu regionalnego pociągami osobowymi i pospiesznymi, przewozu międzywojewódzkiego pociągami pospiesznymi kursującymi między większymi miastami i regionami turystycznymi w kraju oraz przewozu międzynarodowego w ruchu dalekobieżnym i przygranicznym.

Spółka prowadzi działalność na rynku przewozów pasażerskich koleją na terenie całego kraju za pośrednictwem 16 Zakładów Przewozów Regionalnych: PR Białystok, PR Bydgoszcz, PR Gdynia, PR Katowice, PR Kielce, PR Kraków, PR Lublin, PR Łódź, PR Mazowieckie, PR Olsztyn, PR Opole, PR Poznań, PR Rzeszów, PR Szczecin, PR Wrocław oraz na trasie PR Zielona Góra.

Przewóz osób odbywa się poprzez zawarcie umowy przewozu pomiędzy przewoźnikiem i pasażerem.

Dokumentem zawierającym zapisy określające podstawowe zasady ustalania i stosowania opłat oraz dopłat przewozowych (w tym zapisy określające zasady korzystania z przejazdów ulgowych i okresowych), przewozu rzeczy, zwierząt i przesyłek konduktorskich w pociągach uruchamianych przez PKP-PR jest „*Taryfa na przewóz osób, rzeczy i zwierząt*”.

Prezes Urzędu ustalił, iż *Taryfa* publikowana jest w Biuletynie B PKP S.A. Pełen tekst *Taryfy* zamieszczany jest także na stronach internetowych PKP-PR. Podróżni mogą zapoznać się z zapisami wzorca w 16 siedzibach zakładów regionalnych Spółki oraz na tych stacjach kolejowych i przystankach, na których znajdują się kasy biletowe.

Na trasach PKP-PR znajduje się 2.349 punktów rozkładowego zatrzymywania się pociągów, w tym:

- na trasie PR Białystok – 82,
- na trasie PR Bydgoszcz – 151,
- na trasie PR Gdynia – 170,
- na trasie PR Katowice – 253,
- na trasie PR Kielce – 63,
- na trasie PR Kraków – 193,
- na trasie PR Lublin – 101,
- na trasie PR Łódź – 140,
- na trasie PR Mazowieckie – 38,
- na trasie PR Olsztyn – 153,
- na trasie PR Opole – 110,
- na trasie PR Poznań – 275,
- na trasie PR Rzeszów – 156,
- na trasie PR Szczecin – 167,
- na trasie PR Wrocław – 204,
- na trasie PR Zielona Góra – 93.

Wśród 2.349 wszystkich punktów, o których mowa powyżej, stacji jest 1.117, natomiast przystanków osobowych – 1232.

Należy wskazać, iż pod pojęciem stacji należy rozumieć – zgodnie z § 3 ust. 4 pkt 1 lit. a rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 18 lipca 2005 r. w sprawie ogólnych warunków prowadzenia ruchu kolejowego i sygnalizacji (Dz. U. Nr 172, poz. 1444 ze zm.) – posterunki zapowiadawcze, w obrębie których, oprócz toru głównego zasadniczego, znajduje

się przynajmniej jeden tor główny dodatkowy, a pociągi mogą rozpoczynać i kończyć jazdę, krzyżować się i wyprzedzać, zmieniać kierunek jazdy lub swój skład. W aktualnie obowiązujących przepisach brak jest jednak definicji przystanku osobowego. Stosowana definicja zawarta była w rozporządzeniu Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 11 lutego 2000 r. w sprawie szczegółowych zasad i warunków prowadzenia ruchu na liniach kolejowych (Dz. U. Nr 34, poz. 400; rozporządzenie zostało uchylone w dniu 1 stycznia 2005 r.). Zgodnie z ówczesną definicją, przystankiem osobowym jest miejsce na szlaku odpowiednio przystosowane do obsługi pasażerów, w którym zatrzymują się rozkładowo wyznaczone pociągi. Należy podnieść, iż sformułowana w tym rozporządzeniu definicja stacji była tożsama z definicją obecnie obowiązującą.

W związku z powyższym, miejsca rozkładowego zatrzymania się pociągów PKP-PR, które nie spełniają kryteriów niezbędnych do uznania ich za stacje, Spółka określa mianem przystanków osobowych.

Na 33¹ stacjach kolejowych i przystankach (spośród 2.349 wszystkich punktów odprawy podróżnych), konsumenci mogą zakupić *Taryfę*. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż cena wzorca wynosi 34 zł. Konsumenci mogą również zapoznać się z treścią *Taryfy* w punktach informacyjnych dla podróżnych, które znajdują się na niektórych stacjach kolejowych. Konsumenci mogą także skorzystać z telefonicznej informacji dla podróżnych. W toku prowadzonego postępowania Spółka podniosła, iż konsumenci mogą kierować wszelkie zapytania dotyczące odprawy pasażerskiej na adres mailowy PKP-PR – odprawa.kasy@pr.pkp.pl. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż na stronie internetowej Spółki zamieszczone zostały również inne adresy mailowe, pod które konsumenci mogą wysyłać swoje zapytania. Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż *Taryfa* stanowi od dnia 1 sierpnia 2006 r. obowiązkowe wyposażenie każdego konduktora. W taborze kolejowym nie ma jednak informacji, iż konduktor udostępnia podróżnym wzorec do wglądu.

Tabele opłat przewozowych za usługi przewozu świadczone przez Spółkę określone zostały w *Załączniku do Taryfy*, który – podobnie jak sama *Taryfa* – publikowany jest w Biuletynie B PKP S.A. Pełny tekst *Załącznika* zamieszczony jest także na stronach internetowych Spółki. Informację o cenach biletów oraz o ofertach taryfowych konsumenci mogą uzyskać w siedzibach zakładów regionalnych PKP-PR, na stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe, w punktach informacji dla podróżnych znajdujących się na dużych stacjach oraz telefonicznie w 101 miejscowościach, w których uruchomiona została telefoniczna informacja dla podróżnych. Z informacji udzielonych przez Spółkę wynika, iż konsumenci mogą również kupić cennik w kasach biletowych na 6 stacjach² (cena *Załącznika* wynosi 9 zł). W toku prowadzonego postępowania Spółka podniosła, iż konsumenci mogą kierować wszelkie zapytania dotyczące przyjętych przez PKP-PR stawek opłat na adres e-mailowy taryfy@pr.pkp.pl. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż konsumenci mogą kierować zapytania dotyczące cennika również na inne adresy mailowe, które podane są na stronach internetowych PKP-PR. Spółka wskazała także, iż *Załącznik do Taryfy* stanowi obowiązkowe wyposażenie każdego konduktora.

W toku prowadzonego postępowania Spółka podniosła, że poszczególne jednostki organizacyjne Spółki (Zakłady Przewozów Regionalnych) zostały zobowiązane do bezwzględnego wywieszenia od dnia 10 grudnia 2006 r. (tj. od dnia wejścia w życie nowego

¹ Olsztyn Główny, Iława Główna, Działdowo, Białystok, Łódź Fabryczna, Łódź Kaliska, Kutno, Koluszki, Skierniewice, Warszawa Wschodnia, Lublin, Łuków, Kielce, Skarżysko Kamienna, Kraków Główny, Katowice, Opole Główny, Wrocław Główny, Zielona Góra, Rzepin, Gorzów Wielkopolski, Poznań Główny, Konin, Ostów Wielkopolski, Piła Główna, Leszno, Bydgoszcz Główna, Toruń Główny, Szczecin Główny, Koszalin, Kołobrzeg, Stargard Szczeciński, Gdynia Główna.

² Gdańsk Główny, Malbork, Słupsk, Tczew, Rzeszów, Stalowa Wola Rozwadów.

rozkładu jazdy pociągów PKP-PR) na wszystkich stacjach i przystankach osobowych (w tym również na stacjach i przystankach, na których nie ma kas biletowych) informacji o cenach biletów na przejazdy na najczęściej uczęszczanych relacjach.

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego wynika, iż ustawa – Prawo przewozowe zamieszczona została na stronach internetowych PKP-PR. Spółka ustosunkowując się do postawionych w niniejszym postępowaniu zarzutów zadeklarowała, iż podejmie działania mające na celu zapewnienie konsumentom bezpłatnego wglądu do przepisów przewozowych. W toku prowadzonego postępowania Spółka poinformowała, że podróżni od końca lipca 2006 r. mogą dokonywać wglądu do przepisów przewozowych (aktów normatywnych, *Taryfy* i cennika) na tych stacjach, na których znajdują się kasy biletowe oraz w ograniczonym zakresie na stacjach, na których nie ma kas; na stacjach tych wywieszane są wyciągi z przepisów przewozowych. Jednocześnie Spółka podniosła, iż wyciągi z przepisów przewozowych nie są udostępniane na przystankach osobowych z uwagi na brak miejsca na zamieszczenie odpowiednich tablic informacyjnych lub – w odniesieniu do przystanków osobowych, na których jest stosowne miejsce – ze względu na fakt, iż wywieszane informacje są systematycznie niszczone.

Mając na względzie przyjęty podział na stacje i przystanki osobowe należy wskazać, iż spośród wszystkich stacji, na których zatrzymują się pociągi PKP-PR, konsumenci mają możliwość zakupu biletów na 670 stacjach. Tym samym na 447 stacjach brak jest kas biletowych (lub znajdujących się w pobliżu stacji punktów, gdzie konsumenci mogliby kupić bilet na podróż). Spółka udzielając Prezesowi Urzędu wyjaśnień, według jakich kryteriów ustala, czy na danej stacji lub przystanku osobowym powinna znajdować się kasa biletowa podniosła, że podstawowymi kryteriami branżowymi pod uwagę przy podejmowaniu przez Spółkę decyzji o uruchomieniu kasy biletowej są warunki lokalowo-techniczne oraz warunki ekonomiczne. PKP-PR ocenia bowiem przede wszystkim, czy na danej stacji lub przystanku osobowym (lub w bezpośrednim ich sąsiedztwie) znajduje się budynek, w którym mogłaby zostać uruchomiona kasa oraz jakie byłyby koszty uruchomienia kasy i utrzymania takiego lokalu (koszty najmu pomieszczenia, koszty związane z bieżącą eksploatacją lokalu, koszty zatrudnienia pracownika do obsługi kasy oraz koszty związane z przystosowaniem i wyposażeniem pomieszczenia do prowadzenia w nim kasy biletowej). Spółka ocenia także ile pociągów zatrzymuje się na danej stacji lub przystanku oraz ilu pasażerów korzysta z danej stacji lub przystanku. Spółka jednocześnie podkreśliła, że przedstawione przez nią kryteria nie są sformalizowane, a zatem brak jest wewnętrznych dokumentów opracowanych przez władze Spółki oraz uchwał organów Spółki, które dokumentowałyby przedstawione przez PKP-PR wyjaśnienia.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż istnieje możliwość zakupu biletów na przejazd bezpośrednio u konduktora w pociągu bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat. Z wyjaśnień Spółki wynika jednak, iż u konduktora nie jest możliwy zakup wszystkich rodzajów biletów oferowanych przez Spółkę. Podróżny ma możliwość zakupu u konduktora biletów jednorazowych (normalnych, ulgowych, strefowych, z ceną relacyjną, rodzinnych, wycieczkowych oraz biletów do legitymacji seniora). Ograniczenie sprzedaży pozostałych rodzajów biletów wynika – jak wyjaśniła Spółka – z faktu, iż bilety okresowe (odcinkowe, strefowe i sieciowe) oraz bilety abonamentowe i turystyczne drukowane są na specjalnym papierze, co ma uniemożliwić ich fałszowanie. Spółka podniosła także, iż bilety okresowe oraz abonamentowe i turystyczne są biletami znacznie droższymi w stosunku do biletów jednorazowych (cena biletu miesięcznego według taryfy normalnej dla pociągów osobowych wynosi od 69 do 262 zł, zaś dla pociągów pospiesznych – od 210 do 448 zł). Zatem ograniczenie możliwości zakupu wskazanych

powyżej biletów u konduktora w pociągu podyktowane jest również względami bezpieczeństwa drużyn konduktorskich.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

W myśl art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Zgodnie natomiast z art. 23a ust. 2 przywołanej ustawy, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...).

Jak wynika z przywołanego powyżej zapisu, w celu zastosowania normy wyinterpretowanej z treści 23a ww. ustawy należy wykazać, iż działania przedsiębiorcy spełniają łącznie trzy przesłanki:

- a) są bezprawne,
- b) godzą w interesy konsumentów
- c) interesy konsumentów, w które godzą zakwestionowane działania przedsiębiorcy, mają charakter zbiorowy.

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem (z przepisami innych ustaw), a także z zasadami współzycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej, która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy - Kodeks postępowania cywilnego i ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji; Dz. U. Nr 129, poz. 1102), zgodnie z którym *same przepisy art. 23a – 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów* (druk sejmowy nr 366, s. 20). Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przeważającej mierze mają charakter procesowy. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, wydając decyzje, o jakiej mowa w art. 23c ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Należy podkreślić, że zgodnie z wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 32/05), art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów precyzuje przesłankę bezprawności zawartą w ust. 1, przy czym treść tego przepisu pozwala przyjąć, że konkretyzacja ta nie jest pełna. O tym czy np. został naruszony obowiązek udzielenia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej, pełnej informacji można ostatecznie rozstrzygnąć dopiero po uwzględnieniu przepisów odrębnych ustaw. Ustawy te bowiem precyzują zakres informacji, których przekazanie konsumentowi jest obowiązkowe. Art. 23a ust. 2 ww. ustawy nie ma zatem samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany zawsze w określonym kontekście normatywnym.

I.

Odnosząc powyższe uwagi do praktyki PKP-PR polegającej na utrudnieniu konsumentom możliwości łatwego zapoznania się z postanowieniami stosowanej przez

Spółkę *Taryfy* należy wskazać, iż bezprawność podejmowanych przez PKP-PR działań wynika z naruszenia przez Spółkę przepisów art. 384 § 2 Kodeksu cywilnego.

Nie ulega wątpliwości, iż opracowana przez Spółkę *Taryfa* stanowi – jako zawierająca jednostronnie przygotowane z góry, przed zawarciem umowy, gotowe klauzule – wzorzec umowny, do którego postanowień mają zastosowanie wymogi określone w art. 384 § 1 i 2 k.c.

W myśl uregulowań zawartych w art. 384 § 1 k.c., ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy, wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. Zgodnie natomiast z art. 384 § 2 k.c., w razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wzorzec wiąże także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Zapis ten nie dotyczy jednak umów z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Tym samym od ogólnej reguły, która wskazuje na niezbedność doręczenia wzorca, ustawodawca przewidział pewne odstępstwa. Dotyczą one jednak sytuacji, gdy wymaga tego praktyka obrotu, a jednocześnie istnieje niewielkie zagrożenie dla strony słabszej wynikające z braku bezpośredniego doręczenia wzorca.

Wyłączenie obowiązku doręczenia wzorca umownego dotyczy jedynie sytuacji, gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, przy zastrzeżeniu, iż druga strona mogła z łatwością dowiedzieć się o treści wzorca. W odniesieniu do umów zawieranych z udziałem konsumentów, możliwość związania wzorcem bez jego doręczenia jest jednak ze zrozumiałych względów ujęta znacznie wężiej i dotyczy jedynie umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Ustalona praktyka posługiwania się wzorcem w odniesieniu do danej kategorii umów nie usprawiedliwia jeszcze *per se* odejścia od wymagania doręczenia wzorca w wypadku obrotu konsumenckiego, chyba że umowa dotyczy drobnych spraw życia codziennego.

Zwyczajowe posługiwanie się wzorcem oznacza nie tyle powszechność posłużenia się nim, ale utrwalony, ogólnie znany – w zakresie stosunków danego rodzaju – sposób zawierania umowy przy użyciu wzorca. Należy przyjąć, iż posługiwanie się regulaminami, w tym taryfami, które mają zastosowanie do określenia treści umowy przewozu, należy do powszechnie przyjętych. Dodatkowo należy wskazać, iż stosownie do art. 4 ustawy – Prawo przewozowe, przewoźnik może wydawać regulaminy określające warunki obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy.

W przypadku pojęcia drobnych, bieżących spraw należy przyjąć, iż decydującym kryterium powinien być ciężar gatunkowy określonych świadczeń z punktu widzenia konsumenta. Łatwość dowiedzenia się o treści wzorca dotyczy z kolei zarówno jego dostępności jak i jego zrozumiałości (w rozumieniu jasności, przejrzystości oraz czytelności). W ocenie Prezesa Urzędu, nie budzi wątpliwości, iż kupno biletu przez konsumenta na podróż jest umową bagatelną, powszechnie zawieraną w drobnych sprawach życia codziennego.

W ocenie Prezesa Urzędu, stworzone przez Spółkę możliwości zapoznania się konsumentów ze wzorcem *Taryfy* nie czynią zadość wymogom określonym w art. 385 § 2 k.c.

Nie sposób bowiem uznać, iż zamieszczenie *Taryfy* na stronach internetowych PKP-PR, czy też stworzona przez Spółkę możliwość kierowania od lutego 2006 r. pytań na adresy mailowe PKP-PR stanowią dopełnienie ciężącego na Spółce obowiązku umożliwienia wszystkim konsumentom łatwego zapoznania się z treścią wzorca. Również opublikowanie *Taryfy* w Biuletynie PKP (dostępnym na stronach internetowych Spółki) nie może zostać uznane za pozwalające konsumentom dowiedzieć się o treści wzorca w łatwy sposób. Oceniając przystępność tej formy zapoznania się z wzorcem należy bowiem mieć

w szczególności na względzie, że nie każdy konsument ma dostęp do internetu, a ponadto dostęp do niego nie jest bezpłatny.

Stworzona przez Spółkę możliwość zakupu *Taryfy* na niektórych stacjach i przystankach jak również możliwość skorzystania z infolinii PKP-PR wiążą się z kolei z koniecznością ponoszenia przez konsumenta zainteresowanego treścią wzorca kosztów, odpowiednio, jego zakupu lub kosztów połączenia telefonicznego. Ze względu na odpłatność tej formy zapoznania się z treścią *Taryfy* nie można jej uznać za umożliwiającą konsumentowi łatwe dowiedzenie się o przyjętych przez PKP-PR zasadach ustalania i stosowania opłat (w tym ulg) oraz dopłat za przewóz.

W ocenie Prezesa Urzędu, również wywieszenie na tablicach informacyjnych usytuowanych na stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe wyciągu z postanowień *Taryfy* z jednoczesnym wskazaniem, iż pełen tekst wzorca dostępny jest do wglądu w kasach biletowych nie czyni zadość wymogom określonym w art. 384 § 2 k.c. Jak bowiem wskazała Spółka, spośród 1117 stacji, na których zatrzymują się pociągi PKP-PR, kasy znajdują się na 670 stacjach. Oznacza to, iż 40% wszystkich stacji nie ma kas biletowych, a zatem konsumenci nie mają możliwości dowiedzenia się o podstawowych ofertach taryfowych Spółki, zasadach ustalania i stosowania opłat oraz dopłat przewozowych, zasadach korzystania z przejazdów ulgowych i okresowych, czy zasadach przewozu rzeczy i zwierząt.

W toku prowadzonego postępowania Spółka podniosła również, że z powodu nasilających się aktów wandalizmu, podanie *Taryfy* do publicznej wiadomości na stacjach i przystankach osobowych, na których nie ma kas biletowych nie jest możliwe. Z doświadczeń Spółki wynika bowiem, że wszystkie informacje wywieszane na takich stacjach są systematycznie niszczone.

W ocenie Prezesa Urzędu, zrozumiałym jest, iż niejednokrotnie względy ekonomiczne (w tym w szczególności brak budynku, który Spółka mogłaby adaptować na kasę biletową, niewielka liczba podróżnych korzystających z danego przystanku czy też niewielka liczba pociągów zatrzymujących się na danym przystanku) nie pozwalają na uruchomienie kasy biletowej na każdym przystanku osobowym, na którym zatrzymują się pociągi PKP-PR. Z kolei opracowanie wyciągu z postanowień wzorca i podawanie go do wiadomości podróżnych na przystankach osobowych, na których nie ma kas wiąże się z koniecznością jego ponownego wywieszania gdyż jest on – jak informowała Spółka – systematycznie zrywany lub niszczone. Ponowne wywieszenie wzorca wiąże się z koniecznością ponoszenia przez PKP-PR dodatkowych kosztów, które są – mając na względzie, iż wyciąg z wzorca jest niszczone lub zrywany w krótkim odstępie czasu od jego wywieszania – znaczne.

Zrozumiałym jest więc, że nie na każdym przystanku osobowym możliwe jest zapewnienie konsumentom łatwego wglądu do tekstu *Taryfy*. Możliwość taka dotyczy – w ocenie Prezesa Urzędu – jedynie przystanków, na których znajdują się kasy biletowe, co stanowiłoby zrealizowanie przez przedsiębiorcę obowiązku określonego w art. 384 § 2 k.c. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, iż konsument powinien mieć również możliwość zapoznania się – bezpośrednio przed zawarciem umowy przewozu – z opracowaną i stosowaną przez przewoźnika *Taryfą* (lub przynajmniej wyciągiem z jego postanowień) na każdej stacji kolejowej. Mając na względzie, iż stację kolejową stanowi – zgodnie z przywołaną powyżej definicją – punkt rozkładowego zatrzymywania się pociągów, charakteryzujący się rozbudowaną infrastrukturą, uznać należy, że miejsce to umożliwia realizację przez przewoźnika wskazanego powyżej obowiązku informacyjnego.

Jednocześnie należy podkreślić, iż Prezes Urzędu oceniając niniejszy stan faktyczny wziął również pod uwagę, iż w toku prowadzonego postępowania Spółka podjęła działania, skutkiem których na każdej stacji (w tym również na stacjach, na których nie ma kas)

umieszczane są informacje o cenach biletów do najczęściej uczęszczanych stacji. Tym samym, możliwe jest wywieszanie wyciągu z postanowień wzorca na każdej stacji.

Odnosząc się natomiast do wskazanej przez PKP-PR możliwości zapoznania się z treścią *Taryfy* w siedzibach 16 zakładów regionalnych Spółki, Prezes Urzędu ocenia, iż nie sposób uznać, iż możliwość wglądu do treści wzorca w 16 miastach wojewódzkich czyni zadość wymogom sformułowanym w art. 384 § 2 k.c. Nie sposób bowiem przyjąć, że odesłanie konsumenta chcącego uzyskać informacje o przyjętych przez PKP-PR zasadach ustalania i stosowania opłat do siedziby jednego z zakładów regionalnych Spółki wypełnia przesłankę zapewnienia konsumentowi możliwości łatwego dowiedzenia się o treści wzorca.

Również stworzona przez PKP-PR (od sierpnia 2006 r.) możliwość dowiedzenia się o treści wzorca u konduktora w pociągu nie stanowi należytego wypełnienia dyspozycji przywołanego powyżej uregulowania k.c. Należy bowiem podkreślić, iż możliwość wglądu do postanowień *Taryfy* u konduktora powoduje, iż konsument poznaje swoje prawa i obowiązki wynikające z zawartej z PKP-PR umowy przewozu dopiero po jej faktycznym zawarciu.

Jednocześnie należy wskazać, iż łatwy dostęp do treści wzorca nie jest tożsamy ze stworzeniem konsumentowi, który zażąda udzielenia mu pewnych informacji, możliwości wglądu do jego treści. Spółka niejako założyła, iż konsument jest świadomy istnienia pewnych praw i obowiązków i od jego aktywności zależy, czy zechce je zweryfikować z dokumentem wzorca, który te prawa i obowiązki określa. Chcąc poznać swoje prawa i obowiązki konsument musi jednak wyraźnie zażądać wglądu do wzorca, który jest dostępny w siedzibach zakładów regionalnych czy u konduktora w pociągu. Podkreślić należy, iż z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż w taborach kolejowych nie są umieszczane informacje, że konduktor udostępni podróżnym *Taryfę* do wglądu.

W ocenie Prezesa Urzędu, możliwość uzyskania informacji dotyczących stosowanej przez PKP-PR *Taryfy* w uruchomionych na niektórych stacjach punktach informacyjnych dla podróżnych również nie może zostać uznana za stwarzającą konsumentom możliwość łatwego dowiedzenia się o treści wzorca. Jak bowiem podkreśliła sama Spółka, punkty informacyjne nie znajdują się na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe a jedynie na dużych stacjach.

Jednocześnie Prezes Urzędu miał na względzie, że uchybienie powinności stworzenia łatwej możliwości poznania treści wzorca powoduje, że wzorzec nie zyskuje „mocy wiążącej” wobec drugiej strony; jest wobec niej bezskuteczny. W niniejszej zaś sprawie należy wskazać, iż niejako wbrew określonej w art. 384 § 2 k.c. sankcji niezapewnienia konsumentom łatwego zapoznania się z treścią wzorca, uregulowania *Taryfy* wiąże konsumentów, którzy skorzystali z usług Spółki.

Celem zastosowania normy wyinterpretowanej z art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest w szczególności wykazanie, iż zarzucane przedsiębiorcy działalnie narusza interes konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ulega wątpliwości, że niemożność zweryfikowania przez konsumenta – jeszcze przed rozpoczęciem przez niego podróży i zawarciem umowy przewozu – podstawowych zasad ustalania i stosowania przez PKP-PR opłat oraz dopłat przewozowych, które zostały określone w *Taryfie*, powoduje, że konsument nie jest w pełni świadomy, na jakich warunkach zawiera ze Spółką umowę przewozu. *Taryfa* PKP-PR jest – jak wskazano powyżej – dokumentem, w którym określone zostały m.in. warunki korzystania z ulg na przejazd, zasady określania opłat za przejazd, zasady zmiany umowy na przejazd (np. w sytuacji przejścia podróżnego do klasy I pociągu, do pociągu pośpiesznego lub w razie przejazdu podróżnego poza stację przeznaczenia), warunki stosowania opłat normalnych, ulg ustawowych (37%, 49%, 78%, 95% oraz 100%), ulg 33% i 50% oraz opłat ustalonych na podstawie odrębnych ofert

taryfowych (m.in. przejazdy wycieczkowe, rodzinne, grupowe). Nie ulega więc wątpliwości, że brak zapewnienia konsumentowi łatwego zapoznania się z treścią przywołanych powyżej uregulowań *Taryfy* tuż przed rozpoczęciem podróży godzi w jego prawo do uzyskania rzetelnej i pełnej informacji, a tym samym narusza jego interesy.

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, określonej w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku jej stosowania naruszony został zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ww. ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

Zgodnie ze stanowiskiem wyrażonym w doktrynie, gdy postępowaniem określonego przedsiębiorcy może być dotknięty potencjalny konsument w analogicznych okolicznościach, to wówczas mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów, chociażby faktycznie naruszono interes jednego tylko konsumenta [C. Banasiński, I. Wesołowska, *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, (w:) *Standardy wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta*, pod red. C. Banasińskiego, Warszawa 2004, s. 283]. Zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy na skutek działania przedsiębiorcy zostały naruszone. Jak wskazuje art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów wyraża się w zagrożeniu, chociażby potencjalnym, interesów nieoznaczonej z góry liczby konsumentów, którzy będąc kontrahentami przedsiębiorcy lub pozostając w kręgu osób, do których działanie przedsiębiorcy może zostać skierowane, ponoszą negatywne konsekwencje tych działań.

W niniejszej sprawie nie ulega – w ocenie Prezesa Urzędu – wątpliwości, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, że oferta przedstawiona przez PKP-PR skierowana jest do nieograniczonego kręgu odbiorców – dotyczy ona wszystkich potencjalnych klientów chcących skorzystać ze świadczonych przez Spółkę usług przewozu. Tym samym, Prezes Urzędu skutecznie wykazał, że interes konsumentów naruszony opisanym powyżej działaniem PKP-PR ma charakter zbiorowy.

Jak wynika z powyższego, wszystkie przesłanki konieczne do uznania, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie PKP-PR wypełnia znamiona praktyki określonej w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Działanie takie stanowi zatem praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jako takie jest zakazane. Konieczne jest zatem nakazanie przedsiębiorcy zaniechanie jej stosowania.

Rozstrzygając niniejsze postępowanie Prezes UOKiK wziął pod uwagę, iż stosownie do uregulowań zawartych w art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. Odnosząc się w sposób szczególny do charakteru decyzji Prezesa Urzędu wydawanych na podstawie art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy wyjaśnić, iż przedmiotowa decyzja wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 23a ww. ustawy. Stosownie do

art. 23e ust. 3 ww. ustawy, ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ww. ustawy) spoczywa na przedsiębiorcy. Zatem, stosownie do powołanego przepisu, to przedsiębiorca obarczony jest ciężarem udowodnienia okoliczności, iż jego zachowanie przestało naruszać zakazy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a więc uzasadniających wydanie decyzji na podstawie art. 23e w miejsce art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, stworzone przez Spółkę a opisane powyżej możliwości uzyskania przez konsumentów informacji o podstawowych zasadach ustalania i stosowania przez PKP-PR opłat oraz dopłat przewozowych, w tym w szczególności o informacji o warunkach korzystania z ulg na przejazd, zasadach określania opłat za przejazd, zasadach zmiany umowy na przejazd, warunkach stosowania opłat normalnych, ulg ustawowych i innych ulg oraz opłat ustalonych na podstawie odrębnych ofert taryfowych nie dają podstaw do stwierdzenia, iż Spółka zaniechała stosowania zarzucanej jej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Możliwość zapoznania się z zapisami *Taryfy* u konduktora w pociągu następuje bowiem już po zawarciu przez konsumenta umowy przewozu. Oznacza to, iż podróżny *de facto* może zweryfikować dopiero na etapie realizacji umowy przewozu nałożone na niego obowiązki i przyznane mu uprawnienia, o których nie miał możliwości dowiedzenia się przed zawarciem ze Spółką umowy. Podkreślić także należy, iż w taborach kolejowych nie są umieszczone informacje, że konduktor udostępnia podróżnym *Taryfę* do wglądu. Tym samym, wyłącznie od aktywności i inicjatywy konsumenta zależeć będzie, czy uzyska on stosowne informacje dotyczące warunków umowy przewozu, jaką zawarł ze Spółką.

Z kolei podjęte przez Spółkę działania polegające na wywieszaniu na stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe wyciągów z postanowień wzorca z jednoczesnym wskazaniem, iż pełen tekst *Taryfy* znajduje się do wglądu w kasie nie mogą zostać uznane – ze względu na brak kas biletowych na wszystkich stacjach – za dopełnienie określonych w art. 384 § 2 k.c. wymogów. Jak już wskazano powyżej, w ocenie Prezesa Urzędu, konsument powinien mieć możliwość zapoznania się bezpośrednio przed zawarciem umowy przewozu z *Taryfą* lub przynajmniej z wyciągiem z jego postanowień na każdej stacji kolejowej, na której zatrzymują się pociągi PKP-PR. Infrastruktura pozwalająca wyróżnić stację od przystanku osobowego wskazuje na możliwości techniczno-organizacyjne udostępnienia konsumentom stosownych informacji.

Biorąc powyższe pod uwagę, nie można więc uznać, iż podjęte przez Spółkę działania zapewniły konsumentom możliwość łatwego zapoznania się – jeszcze przed zawarciem umowy przewozu – z zapisami stosowanej *Taryfy*.

Z opisanych powyżej względów należy uznać, iż utrzymany jest stan bezprawności, który uniemożliwia uznanie, iż zarzucana PKP-PR praktyka została zaniechana.

II.

Bezprawność praktyki polegającej na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej i pełnej informacji o stosowanym przez Spółkę cenniku wyprowadzona została z naruszenia przez PKP-PR zapisów ustawy – Prawo przewozowe. Zgodnie bowiem z art. 11 ust. 1 ww. ustawy, *przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalone lub stosowane przez niego taryfy lub cenniki. Z treści przywołanego uregulowania wynika przede wszystkim, że ustawodawca rozróżnił taryfy od cenników. Co prawda w ustawie brak jest legalnych definicji użytych pojęć, jednak praktyka transportowa pozwala przez taryfę rozumieć pewien system określania cen za usługi przewozowe w przeciwieństwie do cennika, zawierającego proste zestawienie takich cen (por. A. Kolarski: *Prawo przewozowe. Komentarz*; C.F. Muller, Warszawa 2002). Tym samym, Spółka została przez*

ustawodawcę zobowiązana do podania konsumentom do publicznej wiadomości *Taryfy* oraz wysokości stosowanych stawek opłat za usługi przewozu, które określone zostały w *Załączniku do Taryfy*.

Mając na względzie brzmienie art. 11 ust. 1 ww. ustawy należy wskazać, że ustawodawca nie określił sposobu realizacji nałożonego na przewoźnika obowiązku. Nie można bowiem za taki uznać zawarte w przywołanym powyżej przepisie sformułowanie „w sposób zwyczajowo przyjęty”. Tym samym, do oceny wężła zobowiązaniowego konieczne jest odwołanie się do przepisów Kodeksu cywilnego, w zakresie w jakim reguluje on problematykę zobowiązań.

Zgodnie z wynikającą z art. 353 § 1 k.c. definicją zobowiązania, *zobowiązanie polega na tym, że wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić*. Z kolei mając na względzie zawartą w art. 774 k.c. definicję umowy przewozu, przez którą *przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia za wynagrodzeniem osób lub rzeczy* należy wskazać, iż do *essentialia negotii* umowy przewozu należy przewiezienie osób lub rzeczy oraz wynagrodzenie. Cena stanowi zatem świadczenie, jakie zobowiązany jest spełnić pasażer, a którego spełnienia może żądać przewoźnik. Koniecznym jest zatem, aby przystępujący do umowy przewozu konsument wiedział, jakie są warunki zobowiązania, którego ma być stroną. Świadczenie musi być w momencie powstania zobowiązania oznaczone lub co najmniej oznaczalne (muszą być wskazane kryteria, według których nastąpi ustalenie świadczenia), zaś w momencie wykonania zobowiązania konieczna jest konkretyzacja przedmiotu świadczenia (por. Kodeks Cywilny Tom I, Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, s. 659). Postanowienia art. 16 ustawy – Prawo przewozowe wskazują, iż momentem zawarcia umowy przewozu jest nabycie biletu lub spełnienie innych określonych przez przewoźnika warunków dostępu do środka transportowego, a w razie ich nieustalenia – samo zajęcie miejsca w środku transportowym. Oznacza to, iż w chwili przystąpienia do umowy przewozu, pasażer powinien znać cenę przewozu, w zamian za którą oczekiwać może spełnienia usługi przewozu oraz podstawowe zasady, w oparciu o które ustalane i stosowane są przez PKP-PR opłaty oraz dopłaty przewozowe. W przeciwnym razie, druga strona stosunku zobowiązaniowego nie może żądać określonego zachowania po stronie dłużnika (tu: zapłaty ceny). Powyższe uzasadnia tezę, iż pomimo wskazania przez ustawodawcę, że stosowane taryfy lub cenniki mają być podane do publicznej wiadomości (bez wskazania sposobu realizacji obowiązku określonego w art. 11 ust. 1 ustawy – Prawo przewozowe) uznać należy, iż jedynie zamieszczenie cenników i *Taryfy* na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki zadośćuczyni przepisom ustawy w tym zakresie. Przyjęcie tezy przeciwnej naruszałoby konstrukcję umowy przewozu jako wężła zobowiązaniowego o charakterze wzajemnym.

Odnosząc się do powyższego należy wskazać, że formy udostępnienia konsumentom cennika są tożsame z opisanymi powyżej w pkt. I niniejszej decyzji formami udostępnienia *Taryfy*. Cennik zostały zatem opublikowany w Biuletynie PKP S.A. oraz został zamieszczony na stronach internetowych PKP-PR. Na 6 stacjach (spośród 1117) konsumenci mogą zakupić cennik. Informacje o ofertach cenowych Spółki konsumenci mogą uzyskać w każdej z 16 siedzib zakładów regionalnych PKP-PR, w każdej kasie biletowej (jak wskazano powyżej, kasy biletowe znajdują się na 670 spośród 1117 wszystkich stacji), telefonicznie w 101 miejscowościach, w których uruchomiona została telefoniczna informacja dla podróżnych oraz w punktach informacji dla podróżnych znajdujących się wyłącznie na dużych stacjach. Konsumenci mogą również – podobnie jak ma to miejsce w odniesieniu do *Taryfy* – kierować zapytania dotyczące przyjętego przez PKP-PR cennika na adresy mailowe Spółki. Jak podniosła Spółka, *Taryfa* oraz cennik świadczonych przez PKP-PR usług stanowi obowiązkowe wyposażenie każdego konduktora.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyżej wskazane możliwości zapoznania się przez konsumenta (jeszcze przed zawarciem umowy przewozu) ze stosowaną przez Spółkę *Taryfą* oraz cennikiem nie pozwalają stwierdzić, że Spółka dopełniła nałożonego na nią przez ustawodawcę obowiązku podania do publicznej wiadomości ustalonych lub stosowanych cenników i taryf. Nie na każdej bowiem stacji podróźny ma możliwość dowiedzenia się o ofercie cenowej PKP-PR oraz zasadach ustalania i stosowania opłat oraz dopłat przewozowych. Jak bowiem podniosła Spółka, nie na każdej stacji znajdują się kasy biletowe.

Z kolei punkty informacyjne dla podróżnych znajdują się wyłącznie na dużych stacjach, na których są również kasy biletowe, a tym samym istnienie punktu informacyjnego stwarza konsumentowi jedynie dodatkową możliwość zapoznania się na danej stacji z treścią *Taryfy* i cennika. Możliwość telefonicznego uzyskania informacji o ofercie taryfowej PKP-PR wiąże się natomiast z koniecznością ponoszenia przez konsumentów opłat za uzyskaną informację. Zawarcie *Taryfy* oraz cennika na stronach internetowych Spółki oraz możliwość kierowania do Spółki pytań pod adresy e-mailowe PKP-PR również nie może zostać uznane – w szczególności ze względu na niepowszechny wciąż dostęp do internetu – za dopełnienie nałożonego na Spółkę obowiązku. Umożliwienie konsumentowi dokonania wglądu do cennika u konduktora w pociągu z racji tego, iż następuje już po zawarciu przez konsumenta umowy przewozu, pozostaje bez wpływu na możliwość podjęcia przez konsumenta świadomej decyzji jeszcze przed zawarciem z PKP-PR umowy.

Należy podkreślić, iż szeroko ujęty w ustawie – Prawo przewozowe obowiązek informacyjny dotyczący ustalonych lub stosowanych cenników jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy przewozu, jako umowy o charakterze masowym, gdzie trudno o pełną realizację proklamowanej w art. 353¹ k.c. zasady swobody umów. Okoliczności, w jakich działa przewoźnik wpływają na standaryzację świadczonych usług i ograniczenie swobody kontraktowej na rzecz adhezyjnego sposobu jej zawierania. Należy mieć na względzie, iż zasadą jest udzielanie informacji przez przedsiębiorcę w sposób nieprzymuszony, nie zaś tylko umożliwienie uzyskania jej, w razie wyraźnej inicjatywy konsumenta.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że działania Spółki polegające na naruszeniu obowiązku podania do publicznej wiadomości ustalonych lub stosowanych taryf lub cennika są bezprawne i skutkują niemożnością zapoznania się przez konsumenta z jednym z istotnych elementów zawieranej ze Spółką umowy – z ceną, jaką zobowiązany jest zapłacić za świadczoną przez przewoźnika usługę oraz z określonymi w *Taryfie* zasadami ustalania opłat oraz dopłat przewozowych (w tym z warunkami korzystania z ulg na przejazd). Działanie PKP-PR w znacznym stopniu ogranicza więc swobodę decyzyjną konsumenta i prowadzi do sytuacji, w której konsument przystępujący do umowy przewozu posiada tylko jedną możliwość – zaakceptowanie warunków umowy.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga także wykazania, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Mając na względzie, iż w odniesieniu do praktyk, o których mowa w punkcie I i II niniejszej decyzji, istnieje tożsamość po stronie podmiotowej – dotyczą one tego samego przedsiębiorcy, którego działanie dotyka tego samego kręgu konsumentów, a dodatkowo kwestionowane praktyki odnoszą się do świadczonych przez tego przedsiębiorcę usług przewozu, wskazać należy, iż w niniejszej decyzji skutecznie wykazano, że naruszony działaniem przedsiębiorcy interes konsumentów ma charakter zbiorowy.

Rozstrzygając niniejsze postępowanie, Prezes Urzędu miał na względzie, iż stosownie do uregulowań zawartych w art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie

wyduje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki.

a)

W ocenie Prezesa Urzędu, opisane powyżej w uzasadnieniu do pkt. I niniejszej decyzji działania podjęte przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania, mające na celu podanie do publicznej wiadomości ustalonej i stosowanej przez PKP-PR *Taryfy* nie pozwalają uznać, że zarzucana Spółce praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została zaniechana.

Możliwość zapoznania się z zapisami *Taryfy* u konduktora w pociągu następuje bowiem już po zawarciu przez konsumenta umowy przewozu, co oznacza, że podróżny może zweryfikować dopiero na etapie realizacji umowy przewozu nałożone na niego obowiązki i przyznane mu uprawnienia, o których nie miał możliwości dowiedzenia się przed zawarciem ze Spółką umowy. Ponadto, jak wskazano powyżej, w taborach kolejowych brak jest informacji, że istnieje możliwość wglądu do *Taryfy* u konduktora.

Działania polegające na wywieszaniu na stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe wyciągów z postanowień wzorca z jednoczesnym wskazaniem, iż pełen tekst *Taryfy* znajduje się do wglądu w kasie nie mogą zostać uznane – ze względu na brak kas biletowych na wszystkich stacjach – za dopełnienie określonego w art. 11 ust. 1 ustawy – Prawo przewozowe obowiązku. Jak już wskazano powyżej, w ocenie Prezesa Urzędu, obowiązek podania przez przewoźnika do publicznej wiadomości taryfy jest obowiązkiem przedkontraktowym, który ma na celu stworzenie konsumentowi możliwość zapoznania się bezpośrednio przed zawarciem umowy przewozu z *Taryfą* lub przynajmniej z wyciągiem z jego postanowień na każdej stacji kolejowej, na której zatrzymują się pociągi PKP-PR. Infrastruktura pozwalająca wyróżnić stację od przystanku osobowego wskazuje na możliwości techniczno-organizacyjne udostępnienia konsumentom stosownych informacji.

Biorąc powyższe pod uwagę, nie można więc uznać, iż podjęte przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania działania czynią zadość nałożonemu na przewoźnika obowiązkowi podania do publicznej wiadomości ustalonej i stosowanej taryfy.

Z opisanych powyżej względów należy uznać, iż utrzymany jest stan bezprawności, który uniemożliwia uznanie, iż zarzucana PKP-PR praktyka została zaniechana.

b)

W toku prowadzonego postępowania PKP-PR poinformowało, iż od dnia 10 grudnia 2006 r. poszczególne Zakłady Przewozów Regionalnych Spółki zostały zobowiązane do bezwzględnego wywieszania na wszystkich stacjach i przystankach osobowych (w tym także na stacjach i przystankach, na których nie ma kas biletowych) informacji o cenach biletów na przejazdy na najczęściej uczęszczanych relacjach. Dokumentacja przekazana przez Spółkę potwierdziła, iż na stacjach i przystankach, na których nie ma kas wywieszane są na peronach informacje o cenach biletów (w tym cenach biletów według taryf ulgowych) na najczęściej uczęszczanych przez podróżnych relacjach. Jednocześnie Spółka podniosła, iż mimo, że wywieszane informacje są systematycznie niszczone, Spółka podejmuje czynności mające na celu ich uzupełnienie i ponowne wywieszenie.

Mając powyższe na względzie należy więc stwierdzić, iż na stacjach i przystankach osobowych, na których znajdują się kasy biletowe konsumenci mają dostęp do pełnego tekstu *Załącznika do Taryfy*. Jak bowiem podniosła Spółka, na tablicach ogłoszeń umieszczone są wyciągi z cennika z jednoczesnym wskazaniem, iż pełen tekst *Załącznika* dostępny jest do wglądu w kasie. Z kolei na stacjach i przystankach, na których nie ma kas, Spółka wywiesza informacje o cenach biletów (w tym o cenach biletów według taryf ulgowych) na najczęściej uczęszczanych trasach. Jednocześnie należy podkreślić iż – w ocenie Prezesa Urzędu – zrozumiałym jest, iż na stacjach i przystankach osobowych, na których nie ma kas biletowych

wywieszenie pełnego tekstu cennika, który jest dokumentem bardzo obszernym, liczącym 146 stron, nie jest – z uwagi na brak stosownego miejsca na peronie – możliwe.

Działania podjęte w toku postępowania przez Spółkę powodują, iż konsument posiada – bezpośrednio przed zawarciem umowy przewozu – podstawowe orientacyjne informacje dotyczące cen świadczonych przez Spółkę usług. Informacje udostępniane przez PKP-PR pozwalają więc konsumentowi podjąć decyzję co do zawiązania stosunku zobowiązaniowego.

Biorąc powyższe pod uwagę, działania podjęte przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania stanowią dopełnienie obowiązku podania do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowy przyjęty, stosowanych przez Spółkę cenników. Tym samym Prezes Urzędu stwierdził, iż zarzucana PKP-PR **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu wynikającego z art. 11 ust. 1 ustawy – Prawo przewozowe obowiązku podania przez przewoźnika do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalonych lub stosowanych przez niego taryf lub cenników **została zaniechana w dniu 10 grudnia 2006 r.**

III.

Zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe, *przewoźnik zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych.*

W tym miejscu należy przywołać opinię doktryny, zgodnie z którą pojęcie „*przepisów przewozowych*” należy traktować możliwie szeroko, a prawidłowe wykonanie przez przewoźnika nałożonych na niego obowiązków polega na zapewnieniu zainteresowanym bezpłatnego wglądu tak do aktów normatywnych jak i do regulaminów, taryf i cenników (por. A. Kolarski: *Prawo przewozowe. Komentarz*; C.F. Muller, Warszawa 2002)..

Odnosząc się do powyższego, Prezes Urzędu analizując zapisy ustawy – Prawo przewozowe stwierdził – mając w szczególności na względzie zapis art. 11 ust. 1 ww. ustawy – że spod przywołanego powyżej pojęcia „*przepisów przewozowych*” należy wyłączyć stosowane przez przewoźnika cenniki. Zobowiązanie przewoźnika do zapewnienia konsumentowi możliwości zapoznania się z jednym z istotnych elementów zawieranej ze Spółką umowy, jakim jest cena usługi, realizowane jest bowiem właśnie w art. 11 ust. 1 ustawy – Prawo przewozowe. Art. 11 ust. 1 ww. ustawy nakłada na przewoźnika obowiązek znaczenie dalej idący niż zapewnienie zainteresowanym bezpłatnego wglądu do cennika. Nakazuje on bowiem przewoźnikowi – co zostało szerzej wyjaśnione powyżej, w pkt. II – podać cenniki do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty. W ocenie Prezesa Urzędu, spod pojęcia „*przepisów przewozowych*” należy również wyłączyć stosowaną przez Spółkę *Taryfę*. Do obowiązku zapewnienia konsumentom wglądu do przepisów tego wzorca zastosowania ma bowiem art. 384 § 2 w zw. z art. 384 § 1 k.c. zobowiązujący Spółkę do zapewnienia konsumentom możliwości łatwego dowiedzenia się o treści *Taryfy*. Sposób realizacji przez Spółkę tego obowiązku opisany został w pkt. I niniejszej decyzji.

Mając powyższe na względzie, w ocenie Prezesa Urzędu, należyte wykonanie przez przewoźnika obowiązku, o którym mowa w art. 11 ust. 2 ww. ustawy – Prawo przewozowe polega na zapewnieniu zainteresowanym bezpłatnego wglądu do obowiązujących przepisów prawnych. Obowiązek ten spoczywa na przewoźniku niezależnie od tego – wbrew temu, co podnosiła Spółka w toku postępowania wyjaśniającego – że przepisy prawne są ogłaszane w przewidzianych do tego celu organach publikacyjnych, tj. w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej i Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitorze Polskim B”, a cenniki – podawane do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty

Do czasu wszczęcia postępowania Spółka udostępniała przepisy przewozowe jedynie na swoich stronach internetowych, co – w ocenie Prezesa Urzędu – nie stanowi dopełnienia obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 2 ww. ustawy. Ustawodawca wyraźnie bowiem wskazał, że dostęp do przepisów przewozowych musi być bezpłatny. Tymczasem, jak zostało

to już podniesione powyżej w uzasadnieniu do pkt. I i II korzystanie z internetu nie jest usługą bezpłatną. Ponadto ograniczona dostępność i bardzo zróżnicowany stopień powszechności tego środka komunikacji w obrębie całego kraju, a właśnie na takim rynku geograficznych Spółka prowadzi swoją działalność, sprawia, iż krąg zainteresowanych, którzy faktycznie uzyskują wgląd do tychże przepisów jest ograniczony. Dopiero ustosunkowując się do postawionego zarzutu Spółka poinformowała, że rozumiejąc konieczność zapewnienia zainteresowanym konsumentom bezpłatnego wglądu do przepisów przewozowych, zamierza udostępnić treść tych przepisów w kasach biletowych oraz za pośrednictwem konduktorów w pociągu.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że działanie Spółki polegające na naruszeniu obowiązku zapewnienia zainteresowanym bezpłatnego wglądu do przepisów przewozowych jest bezprawne i skutkuje niemożnością zapoznania się przez konsumenta z aktami normatywnymi określającymi warunki i sposób wykonania usług przewozowych. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ulega wątpliwości, iż działanie Spółki narusza interesy konsumentów, którzy pozbawieni są dostępu do informacji o całości swoich praw i obowiązków wynikających z umowy przewozu. Prawo konsumenta do informacji, do uzyskania wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji, umożliwiającej mu swobodne podjęcie decyzji, jest prawem zasadniczym konsumenta. Obowiązek informowania partnera o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*”, Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r., s. 159 i n.). Z kolei Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych.

W świetle powyższych rozważań stwierdzić należy, iż działanie Spółki polegające na niezapewnieniu wszystkim zainteresowanym możliwości bezpłatnego wglądu do przepisów przewozowych narusza konsumenckie prawo do rzetelnej i pełnej informacji.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga także wykazania, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Mając na względzie, iż w odniesieniu do praktyk, o których mowa w punkcie I i II niniejszej decyzji, istnieje tożsamość po stronie podmiotowej – dotyczą one tego samego przedsiębiorcy, którego działanie dotyka tego samego kręgu konsumentów, a dodatkowo kwestionowane praktyki odnoszą się do świadczonych przez tego przedsiębiorcę usług przewozu, wskazać należy, iż w niniejszej decyzji skutecznie wykazano, że naruszony działaniem przedsiębiorcy interes konsumentów ma charakter zbiorowy.

Rozstrzygając niniejsze postępowanie, Prezes Urzędu miał na względzie, iż stosownie do uregulowań zawartych w art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki.

Wobec powyższego należy podnieść, iż w toku prowadzonego postępowania Spółka poinformowała - co wskazano wyżej - iż PKP-PR realizuje obowiązek wynikający z art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe i zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do przepisów przewozowych poprzez udostępnienie tekstu przepisów przewozowych we wszystkich kasach biletowych oraz wywieszenie wyciągów z tych przepisów na niektórych

spośród stacji, na których nie ma kas biletowych. Spółka podniosła, iż nałożone przez ustawodawcę zobowiązanie realizuje od 1 sierpnia 2006 r.

W ocenie prezesa Urzędu, działania podjęte w toku postępowania przez Spółkę powodują, iż zainteresowany konsument posiada możliwość bezpłatnego zapoznania się z obowiązującymi PKP-PR przepisami przewozowymi, a tym samym należy uznać, że zarzucana PKP-PR **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu wynikającego z art. 11 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe obowiązku zapewnienia zainteresowanemu bezpłatnego wglądu do obowiązujących przewoźnika przepisów przewozowych **została zaniechana w dniu 1 sierpnia 2006 r.**

IV.

Odnosząc się do kwestionowanego przez Prezesa Urzędu działania PKP-PR polegającego na niedopełnieniu obowiązku zapewnienia konsumentom możliwości zakupu biletów na realizowane przez Spółkę przewozy na skutek braku punktów sprzedaży biletów na stacjach, na których zatrzymują się pociągi PKP-PR, należy wskazać, że bezprawność podejmowanych przez Spółkę działań wynika z naruszenia przepisów Kodeksu cywilnego. Stosownie bowiem do art. 353 § 1 k.c., *zobowiązanie polega na tym, że wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić*. Natomiast zgodnie z art. 354 § 1 k.c., *dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom*. Na mocy zaś § 2 przedmiotowego artykułu, *w taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel*.

Odnosząc powołane wyżej przepisy k.c. do stanu faktycznego niniejszej sprawy, należy wskazać, iż konsument korzystający z usług świadczonych przez PKP-PR zobowiązany jest do podróżowania z ważnym biletem. Wynika to z charakteru umowy przewozu, którą konstytuuje art. 774 k.c., zgodnie z którym *przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem osób lub rzeczy*. Opłata za bilet stanowi więc wynagrodzenie usługi przewozu i stanowi *essentialia negotii* umowy przewozu.

Jednocześnie należy podnieść, iż umowa przewozu ma charakter umowy wzajemnej, a zatem strony takiego stosunku zobowiązaniowego są wobec siebie jednocześnie wierzycielami i dłużnikami. W zakresie więzi polegającej na obowiązku zapłacenia wynagrodzenia za przewóz, to podmiot korzystający z usług przewoźnika jest dłużnikiem, zaś przewoźnik – wierzycielem. Jak wynika z ww. przepisów k.c., dłużnik – konsument, powinien wykonać swoje zobowiązanie (czyli opłacić usługę) w sposób zgody z przepisami prawa. Nie oznacza to jednak, iż na wierzycielu (tu: Spółce) nie ciąży żadne obowiązki w tym zakresie. Wierzyciel bowiem powinien, zgodnie z dyspozycją art. 354 § 1 k.c., współdziałać przy wykonywaniu zobowiązania przez dłużnika.

Jak ustalił Prezes Urzędu, sprzedaż biletów na przejazdy realizowane przez Spółkę prowadzona jest w kasach biletowych na stacjach, na których zatrzymują się pociągi PKP-PR, jak również w kasach biletowych innych przewoźników (PKP Intercity Sp. z o.o., Koleje Mazowieckie – KM Sp. z o.o.). W kasach konsumenci mogą kupić wszystkie rodzaje biletów, jakie w swojej ofercie ma PKP-PR. Jednak – co wskazano już powyżej – nie na wszystkich stacjach, na których zatrzymują się pociągi Spółki, realizowana jest sprzedaż biletów na przejazd. Na 1117 wszystkich stacji, przy których zatrzymują się pociągi PKP-PR, kasy biletowe znajdują się na 670 stacjach. Tym samym konsument rozpoczynający podróż na stacji, na której nie ma kasy, w której mógłby kupić bilet, zmuszony jest do jego zakupu u konduktora w pociągu. Z informacji uzyskanych przez Prezesa Urzędu wynika, iż u konduktora nie jest możliwy zakup wszystkich rodzajów biletów oferowanych przez

Spółkę. Konsument może kupić jedynie bilety jednorazowe. Podkreślić należy, że konduktor nie pobiera żadnych opłat manipulacyjnych z tytułu wystawienia konsumentowi biletu w pociągu.

Odnosząc się do powyższego należy rozważyć, czy fakt, iż nie na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki znajdują się kasy biletowe, a tym samym nie w każdym punkcie rozkładowego zatrzymywania się pociągów PKP-PR ma możliwość nabycia każdego rodzaju biletu, stanowi brak współdziałania PKP-PR z pasażerem przy wykonaniu zobowiązania w sposób określony w przepisach k.c. uniemożliwiający konsumentowi spełnienie jego świadczenia

Zgodnie z zapisami Taryfy PKP-PR, należy wyróżnić następujące rodzaje biletów na przewóz:

- a) jednorazowe
 - normalne i ulgowe,
 - strefowe – normalne i ulgowe,
 - z ceną relacyjną – normalne i ulgowe,
 - według odrębnych ofert taryfowych, tj. bilety wycieczkowe, na przejazdy rodzinne, dla uczestników przejazdów grupowych, dla uczestników zjazdów i rajdów.
- b) strefowe czasowe (w aglomeracji krakowskiej, wrocławskiej oraz na obszarze województwa pomorskiego) – normalne i ulgowe,
- c) okresowe imienne – normalne i ulgowe,
 - odcinkowe,
 - strefowe,
 - sieciowe
- d) na przejazdy wielokrotne (inne niż okresowe):
 - abonamentowe,
 - turystyczne

Z ustaleń dokonanych w toku postępowania wynika, że u konduktora w pociągu nie jest możliwy zakup wszystkich rodzajów biletów oferowanych przez Spółkę. Podróżny ma możliwość zakupu u konduktora wyłącznie biletów jednorazowych, a więc biletów normalnych, ulgowych, strefowych, z ceną relacyjną, biletów wycieczkowych, na przejazdy rodzinne, dla uczestników przejazdów grupowych oraz dla uczestników zjazdów i rajdów. Jak podniosła Spółka, istnieją pewne ograniczenie dotyczące możliwości zakupu u konduktora biletów strefowych czasowych w aglomeracji trójmiejskiej oraz wrocławskiej. Jednakże, co podkreśliła Spółka, na obszarze obowiązywania tych biletów na prawie wszystkich stacjach i przystankach osobowych znajdują się kasy biletowe, w których konsument ma możliwość zakupu tych biletów.

Spółka odnosząc się do przyczyn ograniczenia sprzedaży w pociągach pozostałych rodzajów biletów wyjaśniła Spółka, iż bilety okresowe (odcinkowe, strefowe i sieciowe) oraz abonamentowe są biletami znacznie droższymi w stosunku do biletów jednorazowych i ograniczenie możliwości ich zakupu u konduktora w pociągu podyktowane jest względami bezpieczeństwa drużyn konduktorskich. Ponadto, ograniczenie sprzedaży biletów okresowych oraz biletów abonamentowych i turystycznych wynika z faktu, iż bilety te drukowane są na specjalnym papierze, co ma uniemożliwić ich fałszowanie. Z tego względu, ich dystrybucja w pociągu nie jest możliwa.

Odnosząc się do powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, fakt, że konsument, który rozpoczyna podróż na stacji, na której nie ma kasy biletowej ma możliwość zakupu biletu u konduktora w pociągu, który z kolei sprzedaje wyłącznie bilety jednorazowe, nie stanowi przejawu naruszenia interesów ekonomicznych konsumenta. Podkreślić bowiem należy, iż przede wszystkim zakup biletu u konduktora w pociągu nie wiąże się z koniecznością ponoszenia przez konsumenta żadnych dodatkowych opłat. Tym samym, konsument nie

ponosi dodatkowych konsekwencji finansowych związanych z faktem, iż rozpoczął podróż na stacji, na której nie ma kasy biletowej. Ponadto należy podnieść, iż u konduktora konsument może kupić wszystkie rodzaje biletów jednorazowych, a więc nie tylko podstawowe bilety normalne i ulgowe ale także bilety z ceną relacyjną, według odrębnych ofert taryfowych, tj. bilety wycieczkowe, na przejazdy rodzinne, dla uczestników przejazdów grupowych, dla uczestników zjazdów i rajdów oraz – w ograniczonym zakresie – bilety strefowe. Dodatkowo należy podkreślić, iż u konduktora istnieje możliwość zakupu biletu według wszystkich taryf ulgowych, tj. biletów z ulgami ustawowymi 37%, 49%, 78% i 95% oraz biletów z ulgą 33% oraz 50%.

W ocenie Prezesa Urzędu, możliwość zakupu u konduktora w pociągu biletu jednorazowego odpowiada potrzebom konsumentów, którzy rozpoczynają podróż na stacji lub przystanku osobowym, na którym nie ma kasy biletowej. To właśnie ta grupa konsumentów jest narażona na konieczność zakupu biletu *ad hoc*. Konsument podróżujący na podstawie biletów okresowych czy abonamentowych są – jak wynika z doświadczenia życiowego – niejako przygotowani do podróży, w szczególności wiedzą oni, czy na danej stacji lub przystanku osobowym mogą zakupić dany rodzaj biletu. Konsument, który decyduje się – bez wcześniejszego przygotowania – rozpocząć podróż na stacji lub przystanku bez kasy, zainteresowani są natomiast co do zasady kupnem biletu jednorazowego do stacji przeznaczenia. Jeżeli nie mają możliwości zakupu takiego biletu na stacji czy przystanku ale mają możliwość kupna biletu (w tym biletu ulgowego) w pociągu u konduktora bez konieczności ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat manipulacyjnych, ich interesy nie zostają naruszone.

Tym samym, fakt, iż nie na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki znajdują się kasy biletowe, a tym samym nie w każdym punkcie rozkładowego zatrzymywania się pociągów PKP-PR konsument ma możliwość nabycia każdego rodzaju biletu na realizowane przez PKP-PR przewozy nie narusza – przy jednoczesnym zapewnieniu konsumentom możliwości zakupu u konduktora w pociągu biletów jednorazowych bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat manipulacyjnych – zbiorowych interesów konsumentów. Nie sposób bowiem zarzucić PKP-PR brak współdziałania z pasażerem przy wykonaniu zobowiązania w sposób określony w przepisach k.c. uniemożliwiający konsumentowi spełnienie jego świadczenia.

Wobec powyższego, orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Otrzymuje:

Pan Krzysztof Kowalczyk

Pełnomocnik PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o. w Warszawie

Kancelaria Prawnicza Domański Zakrzewski Palinka Sp. k.

Rondo ONZ 1, XXI p.

00-124 Warszawa