



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dnia 31.03.2014 r.

RKT-61-19/13/AW

DECYZJA Nr RKT – 02/2014

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz.U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz.U. z 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz.U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173),
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko „Kolejom Śląskim” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach:

- I. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy bezprawne działanie „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1173) i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,**
- II. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy bezprawne działanie „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach polegające na przyznaniu sobie prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co nastąpiło z naruszeniem § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266) i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,**
- III. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy bezprawne działanie „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,**

IV. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy bezprawne działanie „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach polegające na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co nastąpiło z naruszeniem art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2013 r.,**

V. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **wobec uprawdopodobnienia** w toku postępowania stosowania przez „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, polegających na:

1. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu Silesia Weekend do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
2. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe,

po zobowiązaniu się przez „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom, poprzez:

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

nakłada się na „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **obowiązek wykonania ww. zobowiązań** w terminie 90 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

VI. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie V sentencji niniejszej decyzji,

w tym przedstawienia dowodów potwierdzających zmianę *Taryfy przewozowej*, w terminie 100 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **karę pieniężną** w wysokości:

1. **157 942 zł** (słownie złotych: sto pięćdziesiąt siedem tysięcy dziewięćset czterdzieści dwa), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I, III i IV sentencji niniejszej decyzji;
2. **157 942 zł** (słownie złotych: sto pięćdziesiąt siedem tysięcy dziewięćset czterdzieści dwa), płatną do budżetu państwa, 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 niniejszej decyzji.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 30 zł (słownie złotych: trzydzieści), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W okresie od 14.12.2012 r. do 15.07.2013 r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w ramach działalności „Kolei Śląskich” Spółka z o.o. w Katowicach (zwanymi dalej również Kolejami), nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku przedmiotowego postępowania zbadano m.in. warunki *Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ)* (zwanego dalej *Regulaminem*), *Taryfę przewozową (TP-KŚ)* (zwaną dalej *Taryfą*) oraz warunki taryfowe oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*”.

Ponieważ analiza treści ww. regulaminów i oferty specjalnej dała podstawy do przyjęcia, że mogło dojść do naruszenia przez „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 05.08.2013 r. *Postanowieniem Nr 1* wszczęte zostało w tej sprawie postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. „Kolejom Śląskim” Sp. z o.o. postawiony został zarzut podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,

2. przyznaniu sobie prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co może stanowić naruszenie § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
3. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu Silesia Weekend do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe,
4. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe,
5. wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe,
6. ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. podniosły, co następuje.

Odnosząc się do pierwszego z postawionych zarzutów Koleje wskazały, że odpowiednie postanowienia z oferty specjalnej zostały zmienione na skutek zawarcia Aneksu nr 3 do Umowy Nr RS/30/DO/519/2011 z dnia 30.09.2011 r. łączącej je z Komunalnym Związkiem Komunikacyjnym Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego (KZK GOP).

Nawiązując do drugiego z postawionych zarzutów Koleje wyjaśniły, że odpowiednie postanowienia *Regulaminu* zostały zmienione od 1 czerwca 2013 r.

Koleje stwierdziły, że zarzut trzeci dotyczył wyłączenia możliwości uzyskania przez podróżnego zwrotu należności stosownego do niewykorzystanego świadczenia przewozowego oraz do odstąpienia od umowy przewozu. Następnie zobowiązały się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania z oferty handlowej Silesia Weekend postanowień wyłączających uzyskanie zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego przez podróżnego oraz usunięcia warunku zwrotu biletu po rozpoczęciu terminu ważności tylko na stacji (przystanku) nabycia. Powyższe zobowiązanie miało być dokonane w drodze odpowiedniej zmiany §29 *Taryfy*. W ramach proponowanych zmian Koleje dopuszczały możliwość zwrotu przez podróżnego częściowo

niewykorzystanego biletu z oferty Silesia Weekend z potrąceniem odstępnego. Ponadto miał zostać umożliwiony zwrot biletu po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut w terminie ważności na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Następnie Koleje wniosły o wydanie w powyższym zakresie decyzji nakładającej na nią obowiązek wykonania zobowiązania w terminie trzech miesięcy.

Co do czwartego zarzutu Koleje wskazały, że przedmiotowe postanowienia *Taryfy* zostały zmienione od 1 czerwca 2013 r.

Odnosząc się do piątego zarzutu Koleje wyjaśniły, że zarzut dotyczy wyłączenia możliwości uzyskania przez podróżnego odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko na stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie. Następnie Koleje zobowiązały się do usunięcia z warunków oferty handlowej *bilet sieciowy imienny dobowy* zapisu „*tylko na stacji (przystanku) nabycia*”. Powyższe zobowiązanie miało zostać wykonane w drodze odpowiedniej zmiany §39 *Taryfy*. W ramach proponowanych zmian dopuszczona miała być możliwość zwrotu biletu przez podróżnego po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut w terminie ważności na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Koleje wyjaśniły, że w celu dostosowania warunków oferty handlowej *biletu sieciowego imiennego dobowego* można byłoby zaproponować wprowadzenie prawa podróżnego do odstąpienia od umowy do momentu rozpoczęcia pierwszej podróży, jaka miałaby być odbyta na podstawie biletu sieciowego imiennego dobowego, gdyby takowy moment był możliwy do ustalenia, czyli gdyby bilet był wystawiony na określoną relację przejazdu. Niemniej jednak z uwagi na to, że bilet jest ważny na przejazd wszystkimi pociągami Kolei, w dowolnej relacji, przy czym nie ma obowiązku rozpoczynania podróży od miejscowości, w której został kupiony, ustalenie momentu pierwszej podróży nie jest możliwe. Z uwagi na fakt, że podróżny przy zakupie biletu ma możliwość określenia terminu rozpoczęcia ważności biletu, a tym samym podróży, Koleje umożliwiły dokonanie zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie. Zdaniem Kolei umożliwienie dokonania częściowego zwrotu, np. po wykonaniu 1 lub 2 przejazdów, ze względu na charakter oferty, której podstawą jest wielokrotność przejazdów, przy równoczesnym pozostawieniu podróżnemu prawa do określenia ich liczby i relacji, nie jest racjonalne ekonomicznie. Stąd w ocenie Kolei jedynie zaproponowana konstrukcja prawna odstąpienia od umowy będzie, z jednej strony, zgodna z interesami podróżnego, z drugiej natomiast nie naruszy równowagi świadczeń. W związku z powyższym Koleje wniosły o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nakładającej na nie obowiązek wykonania wyżej wymienionego zobowiązania w terminie 3 miesięcy.

W zakresie szóstego z postawionych zarzutów Koleje zwróciły uwagę, że przedmiotowe postanowienia zostały zmienione i od 1 czerwca 2013 r. przestały obowiązywać.

Pismem z dnia 04.10.2013 r. Prezes Urzędu przedstawił Kolejom wątpliwości co do złożonych zobowiązań i zwrócił się o ustosunkowanie się do nich (karty nr 313-314). Koleje odpowiedziały, że bilet Silesia Weekend jest tańszy w stosunku do biletu jednorazowego według taryfy normalnej. Termin ważności tego biletu jest dłuższy niż termin ważności biletu według taryfy normalnej. Celem wprowadzenia biletu Silesia Weekend jest zachęcenie do przejazdów pociągami podróżnych odbywających przejazdy w weekendy w celach turystycznych (karta nr 316). W ramach ww. oferty dopuszczony jest zwrot całkowicie

niewykorzystanego biletu przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Koleje zaznaczyły, że stosują całkowity zwrot za bilet, bez potrącania odstępnego, jeżeli jego niewykorzystanie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Kolei. Ponadto podróżny przy zakupie biletu ma możliwość określenia terminu rozpoczęcia ważności biletu, a tym samym podróży. Koleje dodały, że ich pociągi nie są wyposażone w kasowniki, tak jak ma to miejsce w komunikacji miejskiej, gdzie zawarcie umowy przewozu, a tym samym rozpoczęcie podróży, następuje po skasowaniu biletu na jednorazowy przejazd niezwłocznie po wejściu do pojazdu. W pociągach Kolei personel pokładowy w trakcie przejazdu dokonuje kontroli biletów mającej na celu sprawdzenie ich ważności, co nie jest jednoznaczne z ich skasowaniem, a skontrolowanie biletu nie jest tożsame z momentem rozpoczęcia podróży (karta nr 317).

Koleje wyjaśniły również, że opłata za bilet sieciowy imienny dobowy jest zryczałtowana. Bilet ten uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów w pociągach uruchamianych przez Koleje przez 24 godziny licząc od określonej na bilecie godziny zakupu lub wskazanej przez nabywcę. W ramach tej oferty Koleje dopuszczają możliwość całkowitego zwrotu biletu przed rozpoczęciem terminu jego ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Koleje zaznaczyły, że podróżny ma możliwość określenia terminu rozpoczęcia ważności biletu, a tym samym podróży (karta nr 317).

Ponieważ Koleje wskazały, że konsument przy zakupie biletu z oferty SilesiaWeekend ma możliwość określenia terminu rozpoczęcia ważności biletu, a tym samym podróży, Prezes Urzędu zwrócił się do przewoźnika o wyjaśnienie tej kwestii na przykładach. W efekcie w piśmie z dnia 02.12.2013 r. Koleje przyznały, że podróżny przy zakupie biletu SilesiaWeekend wskazuje wyłącznie dzień rozpoczęcia ważności tego biletu, natomiast godzina rozpoczęcia jego ważności jest uzależniona od terminu zakupu. Jednocześnie Koleje zobowiązały się do podjęcia działań zmierzających do dodania w ofercie Silesia Weekend postanowień włączających przy zakupie biletu przez podróżnego, wskazanie przez nabywcę godziny rozpoczęcia ważności biletu (karta nr 322).

Wynik analizy wypowiedzi zawartych we wskazanych powyżej pismach wskazuje, że Koleje Śląskie Sp. z o.o. złożyły dwa zobowiązania.

Odnosnie zarzutu nr 3 dotyczącego biletu Silesia Weekend Koleje złożyły zobowiązanie do zmiany §29 ust. 3 pkt 4 *Taryfy przewozowej* poprzez usunięcie z niego wyrażenia „*tylko na stacji (przystanku) nabycia*” i zastąpienie go wyrażeniem „*na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów z oferty Silesia Weekend*” oraz poprzez dodanie do *Taryfy przewozowej* postanowień, zgodnie z którymi podróżny nabywając bilet z oferty Silesia Weekend będzie wskazywał dzień oraz godzinę rozpoczęcia ważności biletu.

Odnosnie zarzutu nr 5 dotyczącego biletu sieciowego imiennego dobowego Koleje złożyły zobowiązanie do zmiany §39 ust. 3 pkt 4 a *Taryfy przewozowej* poprzez usunięcie z niego wyrażenia „*tylko na stacji (przystanku) nabycia*” i zastąpienie go wyrażeniem „*na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów sieciowych imiennych dobowych*”.

Zarazem w piśmie z dnia 23.01.2014 r. (karta nr 339) Koleje przytoczyły treść odpowiednich postanowień *Taryfy przewozowej* po wprowadzonych do nich zmianach informując, że:

§29 będzie brzmiał:

w ust. 2 pkt 2

„2) bilety Silesia Weekend wydaje się na przejazd z terminem rozpoczęcia ważności wskazanym przez nabywcę lub liczonym od chwili wydania (w terminie obowiązywania oferty), jeżeli nabywca nie określi tego terminu:

a) w jedną stronę – z ulgą 15%,

b) w kierunku „tam i z powrotem” – z ulgą 20%, jeżeli przejazd „tam” i przejazd „z powrotem” odbywa się tą samą drogą i wydany jest na jednym bilecie”.

w ust. 3 pkt 2

„2) przejazd na podstawie biletu w jedną stronę lub w kierunku „tam” dla biletu „tam i z powrotem”, można rozpocząć wyłącznie w terminie ważności określonym na bilecie, jeżeli pierwszym dniem ważności biletu jest:

a) dzień roboczy poprzedzający bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy – nie wcześniej jednak niż od godz. 18.00,

b) dzień wolny od pracy,”

w ust. 3 pkt 4

„4) zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów z oferty silesia Weekend:

a) przed rozpoczęciem terminu ważności oznaczonego na bilecie,

b) po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie,

po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 RPO-KŚ,”

a §39 ust. 3 pkt 4a będzie brzmiał:

„4) zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów sieciowych imiennych:

a) dobowego:

– przed rozpoczęciem terminu ważności oznaczonego na bilecie,

– po rozpoczęciu terminu ważności, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie,

po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień § 16 ust. 8 RPO-KŚ,”

Pismem z dnia 14.03.2014 r. Koleje zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (karta nr 345). Koleje zapoznały się z tym materiałem (karta nr 346).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

„Koleje Śląskie” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach zostały wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000357114 (karty nr 220-227). Koleje to przewoźnik kolejowy, który został powołany 17 lutego 2010 roku przez samorząd województwa śląskiego. Koleje działają na rynku przewozów pasażerskich na terenie województwa śląskiego od 1 października 2011 roku. Od 9 grudnia 2012 roku Koleje przejęły od Przewozów Regionalnych Sp. z o.o. obsługę niemal wszystkich regionalnych połączeń kolejowych w województwie śląskim.

W 2012 roku Koleje świadczyły swoje usługi na liniach:

– do 31 maja prowadziły regularne przewozy na linii Częstochowa – Gliwice,

– od 1 czerwca rozpoczęły dodatkowo regularne przewozy na linii Katowice – Wisła Głębce,

- od 9 grudnia na wszystkich liniach w województwie śląskim oraz na liniach; Kędzierzyn-Koźle – Racibórz, Kędzierzyn-Koźle – Gliwice, Strzelce Opolskie – Gliwice, Radomsko – Częstochowa, Kielce – Częstochowa, Katowice – Trzebinia, Bielsko-Biała Gł. – Wadowice,
- od 15 grudnia 2012 r. decyzją organizatora przewozów świadczy usługi przewozowe na większości linii w województwie śląskim oraz na liniach Rybnik – Kędzierzyn Koźle i Bielsko-Biała Gł. – Wadowice (karta nr 126).

„Koleje Śląskie” Sp. z o.o. świadczą usługi w oparciu o regulamin przewozu oraz taryfę przewozową. *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Koleje Śląskie (RPO-KŚ)*, ustalony Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 35/2011 z dnia 29 lipca 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 2314/74/IV/2011 z dnia 30 sierpnia 2011 r., obowiązuje od 1 października 2011 r. (karty nr 11-30). *Regulamin* był trzykrotnie zmieniany. *Taryfa przewozowa (TP-KŚ)* została ustalona Uchwałą Zarządu Koleje Śląskie Sp. z o.o. Nr 17/2011 z dnia 29 lipca 2011 r. oraz Uchwałą Zarządu Województwa Śląskiego Nr 2315/74/IV/2011 z dnia 30 sierpnia 2011 r. Obowiązuje od 1 października 2011 r. (karty nr 31-95). Podobnie jak *Regulamin*, *Taryfa* była trzykrotnie zmieniana.

W toku postępowania wyjaśniającego, poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Koleje wprowadziły, kolejną – czwartą zmianę do *Taryfy* i *Regulaminu*. Zmiana ta obowiązuje od 1 czerwca 2013 roku.

§ 25 ust. 10 *Regulaminu* nosił brzmienie:

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

Od 1 czerwca 2013 roku § 25 ust. 10 ma nową treść:

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

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

W 2012 roku Koleje otrzymały (...) reklamacje. (...) reklamacji wpłynęło w grudniu 2012 r. z powodu utrudnień i niedogodności, które powstały po wprowadzeniu nowego rozkładu jazdy i przejściu przez Koleje wszystkich połączeń regionalnych na obszarze województwa śląskiego. Na (...) reklamacji Koleje udzieliły odpowiedzi w terminie przekraczającym jeden miesiąc, w tym (...) z nich Koleje uznały za zasadne (karta nr 128).

Koleje posiadają w swojej ofercie bilety Silesia Weekend. Bilety te sprzedawane są na przejazd we wszystkich pociągach przewoźnika przewidzianych w rozkładzie jazdy, w relacji do 800 km. Bilety Silesia Weekend wydaje się na przejazd:

- w jedną stronę – z ulgą 15%,

- w kierunku „tam i z powrotem” – z ulgą 20%, jeżeli przejazd „tam” i przejazd „z powrotem” odbywa się tą samą drogą i wydany jest na jednym bilecie.

Termin ważności biletu Silesia Weekend:

- w jedną stronę – wynosi 1 lub 2 dni, w zależności od odległości (1 dzień do 100 km, 2 dni – powyżej 100 km). Jeżeli drugi dzień ważności biletu jest dniem roboczym – przejazd musi być ukończony najpóźniej do godz. 6.00 tego dnia,
- na przejazd „tam i z powrotem” – uzależniony jest od liczby dni wolnych od pracy, z zastrzeżeniem postanowień pkt 2-3. Każdą sobotę traktuje się jak dzień wolny od pracy.

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

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

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

Przez strefę czasową, jak wyjaśniły Koleje, należy rozumieć termin od rozpoczęcia ważności biletu do czasu, który określają warunki przedmiotowej oferty (karta nr 323).

§ 29 ust. 3 pkt 4 *Taryfy - Bilety „Silesia Weekend”* - stanowił:

„4) za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności zwraca się zapłaconą należność po potrąceniu 15% odstępnego”.

Po zmianie dokonanej 1 czerwca 2013 roku § 29 ust. 3 brzmi:

„4) zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić:

- a) przed rozpoczęciem terminu ważności,*
 - b) po rozpoczęciu terminu ważności – tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie,*
- po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 RPO-KŚ”.*

Jakkolwiek zgodnie z § 8 ust. 7 *Regulaminu* nabywając bilet podróży wskazuje datę wyjazdu, relacje (od stacji do stacji), datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu, rodzaj biletu lub oferty, liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową wg określonego wymiaru ulgi), to przy zakupie biletu *Silesia Weekend* podróży wskazuje wyłącznie dzień rozpoczęcia ważności biletu, natomiast godzina rozpoczęcia ważności tego biletu jest uzależniona od terminu zakupu (karta nr 322). Tytułem przykładu należy wskazać, że podróżny dokonujący zakupu tego biletu w przedsprzedaży:

- w jedną stronę na przejazd „tam”, chcąc rozpocząć podróż w dniu roboczym poprzedzającym dzień wolny od pracy (piątek) – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, tj. od piątku, od godziny 18:00, tj. na przejazd do 100 km – do godz. 24:00 tego dnia lub na przejazd powyżej 100 km – do godziny 24:00 następnego dnia,
- na przejazd „tam i z powrotem”, chcąc rozpocząć podróż od piątku – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, tj. od piątku, od godz. 18:00, przejazd powrotny (zakończenie podróży) na podstawie tego biletu może nastąpić najpóźniej do godz. 6:00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy,

- na przejazd „tam i z powrotem”, chcąc rozpocząć podróż w dniu wolnym od pracy (np. od soboty lub niedzieli) – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, od godz. 00:01, przejazd powrotny (zakończenie podróży) na podstawie tego biletu może nastąpić najpóźniej do godz. 6:00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy.

Podróżny dokonujący zakupu biletu *Silesia Weekend* w terminie ważności oferty:

- w jedną stronę na przejazd „tam”, chcąc rozpocząć podróż w dniu roboczym poprzedzającym dzień wolny od pracy (piątek) – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, od godziny zakupu tego biletu, np. od godz. 19:15 (na bilecie widnieje data i godzina wystawienia biletu), tj. na przejazd do 100 km – do godz. 24:00 tego dnia lub na przejazd powyżej 100 km – do godz. 24:00 następnego dnia,
- w jedną stronę na przejazd „tam”, chcąc rozpocząć podróż w dniu wolnym od pracy (np. od soboty lub niedzieli) – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, od godziny zakupu tego biletu, np. od godz. 11:15 (na bilecie widnieje data i godzina wystawienia biletu), tj. na przejazd do 100 km – do godz. 24:00 tego samego dnia lub na przejazd powyżej 100 km – do godz. 24:00 następnego dnia, jeśli dzień ten jest dniem wolnym od pracy, natomiast jeśli następny dzień jest dniem roboczym następującym po dniu wolnym od pracy, najpóźniej do godz. 6:00 tego dnia,
- na przejazd „tam i z powrotem”, chcąc rozpocząć podróż w dniu wolnym od pracy (np. od soboty lub niedzieli) – otrzyma bilet ważny od wskazanego dnia, od godziny zakupu tego biletu, np. od godz. 14:30, przejazd powrotny (zakończenie podróży) na podstawie tego biletu może nastąpić najpóźniej do godz. 6:00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy (karta nr 322).

§ 35 ust. 10 *Taryfy* - Postanowienia wspólne dla biletów - okresowych brzmią:

„posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot uiszczonej opłaty w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów”.

Zmieniona taryfa w brzmieniu obowiązującym od 1 czerwca 2013 roku nie zawiera przytoczonego powyżej postanowienia (zostało z niej wykreślone).

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

W zakresie terminu ważności bilety sieciowe imienne dzielą się na:

- dobowe – na okres 24 godzin – licząc od określonej na bilecie godziny zakupu lub wskazanej przez nabywcę,
 - miesięczne – na okres jednego miesiąca,
 - kwartalne – na okres trzech kolejno po sobie następujących miesięcy,
- i ważne są od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę.

Bilet uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów, w pociągach i terminie ważności na nim wskazanym.

§ 39 *Taryfy* - Bilety sieciowe imienne - w brzmieniu obowiązującym od 1 czerwca 2013 roku w ust. 3 pkt 4 zawiera postanowienie o treści:

„zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu sieciowego imiennego może nastąpić:

a) dobowego:

- *przed rozpoczęciem terminu ważności,*

- po rozpoczęciu terminu ważności – tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie,
- po potrąceniu 15% odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 RPO-KŚ,
- b) miesięcznego i kwartalnego odbywa się na zasadach określonych w RPO-KŚ”.

Podróżny dokonujący zakupu biletu sieciowego imiennego dobowego w przedsprzedaży chcąc rozpocząć podróż w dniu innym niż dzień zakupu biletu wskazuje termin wyjazdu, np. bilet zakupiony w dniu 02.12.2013 r. z terminem ważności od dnia 03.12.2013 r. od godz. 13:10 uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów w pociągach uruchamianych przez przewoźnika, z tym że zakończenie podróży musiało nastąpić do dnia 04.12.2014 r. do godz. 13:09. Podróżny chcący rozpocząć podróż na podstawie ww. biletu w dniu wyjazdu wskazuje godzinę wyjazdu, np. bilet zakupiony w dniu 02.12.2013 r. o godz. 11:06 ze wskazaną przez podróżnego godz. 11:25, jako termin rozpoczęcia ważności biletu, uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów w pociągach uruchamianych przez przewoźnika od dnia 02.12.2013 r. od godz. 11:25 do dnia 03.12.2013 r. do godz. 11:24.

Podróżny chcący zakupić bilet sieciowy imienny dobowy w dniu wyjazdu na krótko przed planowanym terminem odjazdu pociągu zakupuje bilet bez określenia terminu ważności wówczas termin i godzina rozpoczęcia ważności biletu jest taka sama jak data i godzina wydania biletu, np. bilet zakupiony w dniu 02.12.2013 r. o godzinie 11:06 posiadał termin ważności od dnia 02.12.2013 r. od godz. 11:06 i uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów, z tym, że zakończenie podróży musiało nastąpić do dnia 03.12.2013 r. do godz. 11:05 (karta nr 323).

Koleje oferowały swoim klientom bilety okresowe strefowe imienne. Bilety te były ważne na przejazdy w klasie 2 pociągów przewoźnika, przewidzianych w rozkładzie jazdy, w obrębie stref Z, C i N, na obszarze:

- jednej strefy – Z lub C lub N,
- dwóch stref – Z i C lub C i N,
- trzech stref – Z i C i N.

Bilet wydany na wybraną jedną strefę, dwie lub trzy strefy uprawniał do nieograniczonej liczby przejazdów w obrębie jednej strefy, dwóch lub trzech stref, obszar ważności był ograniczony stacjami określonymi na bilecie. Bilety strefowe miesięczne imienne były wydawane na okres jednego miesiąca. Bilety były ważne od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę, z zachowaniem obowiązującego terminu przedsprzedaży.

Koleje wskazały, że do obowiązków personelu pokładowego należy m.in. sprawdzanie biletów oraz wystawianie biletów podróżnym ich nie posiadającym. Nie jest możliwym dokonanie kontroli / skasowania lub sprawdzenia / autoryzacji biletów z ofert *Silesia Weekend* i sieciowego imiennego dobowego wszystkim podróżnym w momencie rozpoczęcia podróży, szczególnie przy przejazdach na krótkie odległości. Wysoka frekwencja podróżnych, wydawanie dużej ilości biletów przez personel pokładowy, duże zagęszczenie stacji i przystanków osobowych w aglomeracji śląskiej, brak kas biletowych na przystankach osobowych o niewielkiej odprawie podróżnych, zdaniem Kolei, wyklucza dokonanie walidacji wszystkich biletów z ww. ofert przez personel pokładowy (karta nr 323).

§ 43 *Taryfy* - Bilety okresowe strefowe imienne – w brzmieniu obowiązującym do 1 czerwca 2013 roku w ust. 3 pkt 3 zawierał postanowienie o treści:

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

Taryfa w aktualnym brzmieniu nie zawiera odrębnych postanowień dotyczących tych biletów.

Koleje Śląskie Sp. z o.o. od 1 grudnia 2011 r. posiadają w swojej ofercie – ofertę specjalną „*Śląski bilet miesięczny*” (karty nr 115-123). W 2012 roku sprzedano (...) sztuk biletów imiennych miesięcznych śląskich (*biletów śląskich*) (karta nr 126).

Pasażerowie systematycznie korzystający zarówno z usług „Kolei Śląskich” Sp. z o.o., jak i komunikacji autobusowej, czy tramwajowej zapewnianej przez Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego (KZK GOP), mogą kupić jeden wspólny bilet honorowany przez obydwu organizatorów transportu – *bilet śląski*. Jest to bilet miesięczny, który obowiązuje w autobusach i tramwajach na terenie miast obsługiwanych przez KZK GOP oraz na wybranej trasie „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. *Bilet śląski* powstał z połączenia biletów miesięcznych autobusowo-tramwajowych KZK GOP: miejskich, zwanych SM/AT lub na całą sieć, zwanych SC/AT z biletami odcinkowymi miesięcznymi Kolei Śląskich” Sp. z o.o.

Można go kupić we wszystkich stacjonarnych kasach: „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. *Bilet śląski* ma ułatwić podróżowanie przede wszystkim osobom, które codziennie dojeżdżają do aglomeracji katowickiej z północnej części województwa śląskiego, m.in. z Częstochowy, Myszkowa i Zawiercia. Oprócz wygody, *bilet śląski* daje też pasażerom korzyści ekonomiczne: o 20% tańszy przejazd pociągiem wybranej relacji i o 20% tańszy przejazd autobusem, czy tramwajem KZK GOP przez jedno lub więcej miast (bilety SM/A-T lub SC/A-T).

Warunki taryfowe oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” stanowią załącznik nr 1 do Umowy Nr RS/30/DO/519/2011 z dnia 30.09.2011 r. łączącej KZK GOP z „Kolejami Śląskimi” Sp. z o.o. (karty nr 96-104, 114-123).

Zgodnie z § 2 ust. 2 Koleje we własnym imieniu zawierają umowy przewozu osób, które są w części realizowane pociągami osobowymi uruchamianymi przez Koleje i w części środkami transportu (autobus/tramwaj) wykonującymi pracę przewozową na zlecenie KZK GOP. Dowodem zawarcia umowy przewozu jest *bilet śląski*. W przypadku zawarcia umowy przewozu przez podmiot upoważniony do sprzedaży biletów na rzecz Kolei uważa się, że umowa została zawarta przez Koleje.

Ze względu na charakter *biletu śląskiego* nie jest możliwe przejście do pociągu innego przewoźnika, przejazd poza stację przeznaczenia bądź zmiana miasta przez podróżnego. Ta oferta specjalna jest skierowana do podróżnych korzystających z przejazdów pociągami Kolei i komunikacji autobusowo-tramwajowej KZK GOP i obowiązuje tylko na obszarze działania tych dwóch podmiotów. Inne podmioty nie są stroną przedmiotowego porozumienia ani nie zawarły z KZK GOP lub Kolejami umów o honorowanie biletu śląskiego (karta nr 10).

Ww. warunki taryfowe oferty specjalnej w ust. 3 pkt 4 zawierały postanowienie o brzmieniu: „*Właścicielowi biletu śląskiego nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów lub zmiany organizacji komunikacji miejskiej KZK GOP*”.

Jak wyjaśniły Koleje częściowe ograniczenie ruchu pociągów to okoliczności, jakie mogą zaistnieć przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania, uniemożliwiając wykonanie tego przewozu zgodnie z treścią umowy, tj. przerwa w ruchu, utrata połączenia, odwołanie pociągu, opóźnienie przekraczające 60 minut w stosunku do umowy przewozu (również rezygnacja z dalszego przejazdu z powodu przewidywanego opóźnienia pociągu przekraczającego 60 minut) (karta nr 126).

KZK GOP odnosząc się do pojęcia zmian organizacji komunikacji miejskiej wskazał, że pojęcie organizacji komunikacji miejskiej jest bardzo szerokie, lecz właściwe jest rozumienie zgodne z art. 15 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym, w którym wśród zadań mieszczących się w ramach organizowania publicznego transportu zbiorowego nie zawarto likwidacji linii lub jej skrócenia – stąd też zmiana organizacji komunikacji miejskiej takich działań nie obejmuje (karta nr 136). KZK GOP poinformował również, że stosuje zasadę zwrotu należności za zakupiony bilet okresowy w sytuacji zawieszenia, likwidacji czy zmiany przebiegu linii (karta nr 210).

W 2012 roku (...) konsumentów - właścicieli *biletu śląskiego* zwróciło się do Kolei o odszkodowanie w związku z powstaniem szkody będącej wynikiem częściowego ograniczenia ruchu pociągów (karta nr 126).

W maju 2013 roku „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. zwróciły się do KZK GOP z propozycją podpisania aneksu do Umowy Nr RS/30/DO/519/2011r. z dnia 30.09.2011r. m.in. wykreślającego przytoczone powyżej postanowienie. Propozycja ta została zaakceptowana przez KZK GOP i strony podpisały Aneks nr 3 z dnia 03.06.2013 r. Warunki taryfowe oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*”, zostały zmienione w ten sposób, że wykreślono z nich postanowienie o przytoczonym powyżej brzmieniu. Przedmiotowe zmiany zaczęły obowiązywać od 1 czerwca 2013 r. (karty nr 270-279).

W toku niniejszego postępowania administracyjnego ustalono szacunkową wielkość przychodu osiągniętego przez Koleje w 2013 r. Zgodnie ze wstępnym wariantem rachunku zysków i strat Koleje w 2013 r. uzyskały przychód w wysokości (...) (karta nr 343).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

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

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać ze świadczonych przez Koleje usług przewozu osób. Działania Kolei nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i

wynika z posługiwania się przez tego przewoźnika w relacjach z konsumentami wzorcami umownymi, tj. *Regulaminem* i *Taryfą* oraz warunkami oferty specjalnej „Śląski bilet miesięczny”. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje zatem możliwość poddania zachowania Kolei dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone tymi przepisami kryteria:

- jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną,
- wykonuje we własnym imieniu działalność gospodarczą, tzn. działalność zarobkową w sposób zorganizowany i ciągły.

W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątplenia posiada status przedsiębiorcy. Jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Zachowania „Kolei Śląskich” Sp. z o.o. podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów*¹.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej liczby konsumentów tzn. klientów Kolei, która swoją ofertę usług transportowych kieruje do znacznej, nieokreślonej liczby konsumentów. Potencjalnie wszyscy odbiorcy oferty Kolei (nieograniczona grupa konsumentów) zostali dotknięci zakwestionowanymi naruszeniami.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne². Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Bezprawność

Kolejną przesłanką, jaka musi być spełniona celu wykazania, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.

² M. Szydło, „Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów”, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791.

bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”³.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów⁴. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem⁵.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie „(...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”⁶.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁷. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Punkt I sentencji decyzji

³ Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

⁴ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

⁵ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 czerwca 2006 r., sygn. akt XVIII AmA 32/05.

⁶ Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007/1-2/35.

⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001.

Prezes Urzędu zarzucił Kolejom stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

Bezprawność tego działania wywodzi się z naruszenia art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Przepis ten stanowi, że przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego. W aktualnym brzmieniu przepis nie ogranicza odpowiedzialności przewoźnika do kwalifikowanej postaci winy (tj. winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa)⁸. Co do zasady przewoźnik ponosi więc odpowiedzialność na zasadach ogólnych, wyrażonych m.in. w art. 472 Kodeksu cywilnego, za niezachowanie należytej staranności.

Warunki taryfowe oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” w ust. 3 pkt 4 zawierały postanowienie o brzmieniu: „*Właścicielowi biletu śląskiego nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot zapłaconej należności w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów lub zmiany organizacji komunikacji miejskiej KZK GOP*”. W przytoczonym powyżej postanowieniu występowało pojęcie *częściowego ograniczenia ruchu pociągów*. Zauważyć trzeba, że pojęcie to nie zostało zdefiniowane w *Regulaminie, Taryfie* lub warunkach taryfowych oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*”.

Można przyjąć stanowisko, że pojęcie *ograniczenia ruchu pociągów* mieści się w pojęciu *odwołania regularnie kursującego środka transportowego*, o którym mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego, a więc pociągów kursujących zgodnie z rozkładem jazdy podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty. Treść przytoczonego powyżej postanowienia była na tyle ogólna, że nie jest wykluczone, że *częściowe ograniczenie ruchu pociągów* mogło polegać na odwołaniu regularnych kursujących, przewidzianych w aktualnym rozkładzie jazdy, pociągów. Znaczenie tego pojęcia może być zatem tożsame ze znaczeniem pojęcia, które występuje w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Oznacza to, że na podstawie zakwestionowanego postanowienia Koleje mogły mieć możliwość uchylecia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone w istocie wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Stosowane przez Koleje regulacje mogły tym samym, w okresie obowiązywania przedmiotowego postanowienia, naruszać ustawowe zasady odpowiedzialności przewoźnika względem konsumentów, które określone zostały w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Przytoczone powyżej postanowienie, jak wskazały Koleje, zamieszczono w *Warunkach taryfowych oferty specjalnej* w oparciu o art. 18 ust 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (karta nr 126). Art. 18 tej ustawy stanowi:

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest

⁸ Z dniem 11 grudnia 2008 r. art. 62 ust. 2 w zakresie obejmującym zwrot „*jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika*” został uznany za niezgodny z art. 64 ust. 1 i 2 w związku z art. 31 ust. 3 i art. 76 Konstytucji RP, wyrokiem Trybunału Konstytucyjnego z dnia 2 grudnia 2008 r. (Dz.U. z 2008 r. Nr 219, poz. 1408).

obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).

2. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w komunikacji miejskiej.

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

Podkreślić także należy, że ww. przepis znajduje zastosowanie niezależnie od charakteru przeszkody, jaka powstała przy wykonywaniu umowy przewozu, tj. czy wynika ona z zawinionego działania lub zaniechania przewoźnika, a więc ma charakter subiektywny, czy też ma ona charakter obiektywny, a więc niezależny od przewoźnika, który nie ma na nią wpływu. Uprawnienia przysługujące podróżnym określone w tym przepisie są niezależne od ewentualnych roszczeń odszkodowawczych w stosunku do przewoźnika w sytuacji, gdy niemożliwość wykonania umowy przewozu jest wynikiem przyczyn, za które przewoźnik ponosi odpowiedzialność⁹.

Bezprawne działanie Kolei godziło w **zbiorowe interesy konsumentów**, ponieważ naruszało interesy nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów, wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu świadczonych przez Koleje na podstawie *biletu śląskiego*. Praktyka Kolei mogła niewątpliwie wywoływać negatywne skutki finansowe, pozbawiając konsumentów możliwości naprawienia szkód poniesionych wskutek zaistnienia okoliczności, za które w rzeczywistości przewoźnik odpowiada. Stosowana przez przewoźnika regulacja wprowadzała też konsumentów w błąd zarówno co do istnienia, jak i zakresu uprawnień przyznanych im przez ustawę.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej

⁹ Por. T. Szanciło - Prawo przewozowe. Komentarz. Wyd. C.H. Beck Warszawa 2008 r., str. 116.

stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. W myśl art. 27 ust. 3 ww. ustawy ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powołanego przepisu, spoczywa na przedsiębiorcy.

W maju 2013 roku „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. zwróciły się do KZK GOP z propozycją podpisania aneksu do Umowy Nr RS/30/DO/519/2011r. z dnia 30.09.2011r. m.in. wykreślającego z warunków taryfowych oferty specjalnej „*Śląski bilet miesięczny*” przytoczone powyżej postanowienie (karta nr 222). Propozycja ta została zaakceptowana przez KZK GOP i strony podpisały Aneks nr 3 z dnia 03.06.2013 r., na mocy którego od 1 czerwca 2013 r. z warunków taryfowych wyeliminowano postanowienie ograniczające odpowiedzialność odszkodowawczą przewoźnika względem konsumenta korzystającego z *biletu śląskiego* w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów (karty nr 225-224).

W związku z tym należało przyjąć, iż z dniem 1 czerwca 2013 r. **doszło do zaniechania** stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Punkt II sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił Kolejom stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na przyznaniu sobie przez przewoźnika prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co może stanowić naruszenie § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

Bezprawność zarzucanej praktyki wywodzi się z naruszenia § 6 ust. 1 ww. rozporządzenia, zgodnie z którym odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

§ 25 ust. 10 *Regulaminu* nosił brzmienie: „*Nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia reklamacji, KŚ udziela odpowiedzi, lub w usprawiedliwionych przypadkach informuje składającą reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty jej złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi*”.

§ 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego stanowi, że uprawniony albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
- 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Zgodnie z § 5 ust. 1 ww. rozporządzenia reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji (§ 5 ust. 1).

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów (§ 5 ust. 3).

Jak stanowi § 6 ust. 1 ww. rozporządzenia odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. Zgodnie zaś z §10 tego rozporządzenia nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

Z przytoczonych powyżej przepisów rozporządzenia wynika, że elementem reklamacji jest roszczenie finansowe podróznego kierowane do przewoźnika wynikłe z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

Niewątpliwie przytoczony powyżej przepis rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego określa precyzyjnie obowiązek przewoźnika w zakresie terminu załatwienia otrzymanej reklamacji. Wskazuje jednocześnie, że konsument, który reklamację złożył ma prawo oczekiwać niezwłocznego jej rozpoznania - w każdej sytuacji - w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika.

Stosowane natomiast przez Koleje postanowienie przewidywało możliwość przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji i udzielenia ostatecznej odpowiedzi do trzech miesięcy, do czego przepisy ww. rozporządzenia przewoźnika w żadnej mierze nie uprawniają. Warto też zauważyć, że przedłużenie terminu rozpoznania reklamacji może prowadzić do wyłączenia zastosowania § 10 rozporządzenia. Przepis ten stanowi, że nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Przedłużając termin rozpoznania reklamacji Koleje mogły uchylić się więc od skutków swojego zaniechania.

Bezprawne działania Kolei godziły w **zbiorowe interesy konsumentów** gdyż dotyczyły interesów nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów, tj. wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu Kolei. Przed wszystkim osoby te mogły zostać wprowadzone w błąd co do terminu, w którym przewoźnik powinien rozpoznać złożone reklamacje, a tym samym, w którym powinny uzyskać odpowiedź w kwestii zgłoszonych żądań. Konsumenty, którzy złożyli skargę na niewywiązanie się z zawartej umowy mogli zostać dotknięci bezpośrednio niekorzystnymi skutkami praktyki Kolei, oczekując na rozpoznanie reklamacji w terminie dłuższym niż wynikający z obowiązujących przepisów prawa o miesiąc, a w niektórych przypadkach nawet zdecydowanie dłużej. W następstwie stosowanej regulacji, Koleje mogły także uchylić się wobec konsumentów od

skutków nierozpatrzenia reklamacji w wyznaczonym terminie, określonych w § 10 ww. rozporządzenia. Przestrzegając zasady wyrażonej w tym przepisie, nieudzielenie przez Koleje odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie powinno skutkować uwzględnieniem reklamacji. W niniejszym przypadku, Koleje mogły przedłużyć natomiast termin rozpoznania reklamacji, bez narażenia się na tego rodzaju konsekwencje.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24.

Od 1 czerwca 2013 roku § 25 ust. 10 *Regulaminu* ma nową treść:

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

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

Z *Regulaminu* został zatem wyeliminowany zapis przyznający Kolejom prawo do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji do trzech miesięcy. Zgodnie z przytoczonym postanowieniem każda reklamacja winna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika, co jest zgodne z przepisami Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

W związku z tym należało przyjąć, iż z dniem 1 czerwca 2013 r. **doszło do zaniechania** stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W tym stanie rzeczy należało orzec jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Punkt III sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił Kolejom stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

Bezprawność tego działania wywodzi się z naruszenia art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Przepis ten stanowi, że przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

W aktualnym brzmieniu przepis nie ogranicza odpowiedzialności przewoźnika do kwalifikowanej postaci winy (tj. winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa). Co do zasady przewoźnik ponosi więc odpowiedzialność na zasadach ogólnych, wyrażonych m.in. w art. 472 Kodeksu cywilnego, za niezachowanie należytej staranności.

§ 35 ust. 10 *Taryfy* - Postanowienia wspólne dla biletów - okresowych brzmiał:
„posiadaczowi biletu nie przysługuje odszkodowanie lub częściowy zwrot uiszczonej opłaty w razie częściowego ograniczenia ruchu pociągów”.

W przytoczonym powyżej postanowieniu *Taryfy* występowało pojęcie *częściowego ograniczenia ruchu pociągów*. Pojęcie *ograniczenia ruchu pociągów* nie zostało zdefiniowane w dokumentach regulujących warunki przewozu i można przyjąć stanowisko, że mieści się ono w pojęciu *odwołania regularnie kursującego środka transportowego*, o którym mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego, a więc pociągów kursujących zgodnie z rozkładem jazdy podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty. Treść ww. postanowienia była na tyle ogólna, że nie jest wykluczone, że *częściowe ograniczenie ruchu pociągów* mogło polegać na odwołaniu regularnych kursujących, przewidzianych w aktualnym rozkładzie jazdy, pociągów. Znaczenie tego pojęcia może być zatem tożsame ze znaczeniem pojęcia, które występuje w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Oznacza to, że na podstawie zakwestionowanego postanowienia Koleje mogły mieć możliwość uchylecia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone w istocie wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Stosowane przez Koleje regulacje mogły tym samym, w okresie obowiązywania przedmiotowego postanowienia, naruszać ustawowe zasady odpowiedzialności przewoźnika względem konsumentów, które określone zostały w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Bezprawne działanie Kolei godziło w **zbiorowe interesy konsumentów**, ponieważ naruszało interesy nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów, wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu świadczonych przez Koleje na podstawie biletu okresowego. Praktyka Kolei mogła niewątpliwie wywoływać negatywne skutki finansowe, pozbawiając konsumentów możliwości naprawienia szkód poniesionych wskutek zaistnienia okoliczności, za które w rzeczywistości przewoźnik odpowiada. Stosowana przez przewoźnika regulacja wprowadzała też konsumentów w błąd zarówno co do istnienia, jak i zakresu uprawnień przyznanych im przez ustawę.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy decyzji, o której mowa w art. 26 nie wydaje się, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Zmieniona *Taryfa* w brzmieniu obowiązujący od 1 czerwca 2013 r. nie zawiera przytoczonego postanowienia (zostało z niej wykreślone).

W związku z tym należało przyjąć, iż z dniem 1 czerwca 2013 r. **doszło do zaniechania** stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Punkt IV sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił Kolejom stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z biletów okresowych strefowych imiennych w razie wystąpienia częściowego ograniczenia ruchu pociągów, co może stanowić naruszenie art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

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

§ 43 *Taryfy* - Bilety okresowe strefowe imienne – w brzmieniu obowiązującym do 1 czerwca 2013 roku w ust. 3 pkt 3 zawierał postanowienie o treści:

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

W przytoczonym powyżej postanowieniu *Taryfy* występowało pojęcie *częściowego ograniczenia ruchu pociągów*. Pojęcie *ograniczenia ruchu pociągów* nie zostało zdefiniowane w dokumentach regulujących warunki przewozu i można przyjąć stanowisko, że mieści się ono w pojęciu *odwołania regularnie kursującego środka transportowego*, o którym mowa w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego, a więc pociągów kursujących zgodnie z rozkładem jazdy podanym do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty. Treść ww. postanowienia była na tyle ogólna, że nie jest wykluczone, że *częściowe ograniczenie ruchu pociągów* mogło polegać na odwołaniu regularnych kursujących, przewidzianych w aktualnym rozkładzie jazdy, pociągów. Znaczenie tego pojęcia może być zatem tożsame ze znaczeniem pojęcia, które występuje w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego. Oznacza to, że na podstawie zakwestionowanego postanowienia Koleje mogły mieć możliwość uchylecia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone w istocie wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Stosowane przez Koleje regulacje mogły tym samym, w okresie obowiązywania przedmiotowego postanowienia, naruszać ustawowe zasady odpowiedzialności przewoźnika względem konsumentów, które określone zostały w art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego.

Bezprawne działanie Kolei godziło w **zbiorowe interesy konsumentów**, ponieważ naruszało interesy nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów, wszystkich konsumentów korzystających lub mogących korzystać z usług przewozu świadczonych przez Koleje na podstawie biletu okresowego strefowego imiennego. Praktyka Kolei mogła niewątpliwie wywoływać negatywne skutki finansowe, pozbawiając konsumentów możliwości naprawienia szkód poniesionych wskutek zaistnienia okoliczności, za które w rzeczywistości przewoźnik odpowiada. Stosowana przez przewoźnika regulacja wprowadzała też konsumentów w błąd zarówno co do istnienia, jak i zakresu uprawnień przyznanych im przez ustawę.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Taryfa w aktualnym brzmieniu, obowiązującym od 1 czerwca 2013 r., nie zawiera odrębnych postanowień dotyczących tych biletów, w tym przytoczonego powyżej postanowienia.

Powyższa okoliczność pozwala przyjąć, iż z dniem 1 czerwca 2013 r. **doszło do zaniechania** stosowania stwierdzonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

Punkt V sentencji decyzji

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

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

Z uwagi na złożenie przez Koleje wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy w odniesieniu do zarzutów postawionych w punktach 3 i 5 *Postanowienia nr 1* z dnia 05.08.2013 r. niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy.

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

Prezes Urzędu w punkcie 3 *Postanowienia nr 1* z dnia 05.08.2013 r. zarzucił Kolejom stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu Silesia Weekend do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe.

Bezprawność ww. praktyki, której dotyczy **pkt V ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji**, wywodzi się z naruszenia art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe. Stosownie do art. 17 ust. 1 Prawa przewozowego podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. Po drugie – o czym stanowi art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego - podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstepnego). Przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

§ 29 ust. 3 pkt 4 *Taryfy - Bilety „Silesia Weekend”*- stanowił:

„4) *za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności zwraca się zapłaconą należność po potrąceniu 15% odstepnego*”.

Po zmianie dokonanej 1 czerwca 2013 roku § 29 ust. 4 brzmi:

„4) *zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić:*

c) *przed rozpoczęciem terminu ważności,*

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

po potrąceniu 15% odstepnego, z zastrzeżeniem postanowień”.

Koleje przyjęły zatem zasadę, że tylko za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności zwracają zapłaconą należność. Z przytoczonych powyżej postanowień *Taryfy* wynika jasno, że Koleje nie zwracały należności za bilet Silesia Weekend po rozpoczęciu terminu jego ważności. Natomiast od 1 czerwca 2013 roku Koleje zwracają należność po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie.

W świetle art. 17 Prawa przewozowego prawo podróżnego do odstąpienia od umowy jest uzależnione od spełnienia przesłanki *przed rozpoczęciem podróży*. Koleje wiążą natomiast prawo podróżnego, który zakupił bilet Silesia Weekend, do odstąpienia od umowy za zwrotem należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego z przesłanką *rozpoczęcia terminu ważności tego biletu*. Termin rozpoczęcia ważności biletu Silesia Weekend nie zawsze musi pokrywać się z terminem rozpoczęcia podróży. Możliwa jest sytuacja, że podróżny, który zakupił bilet Silesia Weekend, po rozpoczęciu terminu ważności tego biletu, a przed faktycznym rozpoczęciem podróży, chciałby odstąpić od

umowy przewozu. W takiej sytuacji, w świetle art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego, winien mieć prawo do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego, jednak Koleje przed 1 czerwca 2013 roku jednoznacznie wykluczały taką możliwość wskazując, że *zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności*. Oznaczało to, że Koleje w tym terminie w ogóle nie zwracały należności za bilet Silesia Weekend po rozpoczęciu terminu jego ważności.

Po 1 czerwca 2013 roku Koleje zmieniły zasady zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu Silesia Weekend dając podróżnym możliwość zwrotu biletu także przez 30 minut licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie i stawiając dodatkowy warunek, że może to nastąpić tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu. Podróżny, który nie rozpoczął podróży po rozpoczęciu terminu ważności biletu, ale nie spełnił tych dodatkowych warunków, nie uzyska zwrotu należności.

Również to zmodyfikowane rozwiązanie nie w pełni znajduje oparcie w art. 17 Prawa przewozowego. Dla oceny, czy podróżny może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy w świetle prawa istotne jest to, czy spełniona została przesłanka *przed rozpoczęciem podróży*. Przekształcanie tej przesłanki poprzez odwoływanie się do 30 minut po rozpoczęciu terminu ważności biletu oraz ograniczanie uprawnienia do odstąpienia od umowy poprzez wskazywanie stacji, na której podróżny może skorzystać z tego prawa, można uznać za pozostające w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione należało uznać naruszenie przez Koleje art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu w punkcie 5 *Postanowienia nr 1* z dnia 05.08.2013 r. zarzucił Kolejom stosowanie praktyki ograniczającej konkurencję polegającej na wyłączeniu prawa konsumenta korzystającego z biletu sieciowego imiennego dobowego do odstąpienia od umowy i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Taryfie przewozowej* postanowień, że zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu może nastąpić przed rozpoczęciem terminu ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności, ale tylko ze stacji nabycia biletu i nie później niż przed upływem 30 minut liczonych od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie, co można uznać za sprzeczne z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe.

Bezprawność ww. praktyki, której dotyczy **pkt V ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji**, wywodzi się z naruszenia przytoczonego powyżej art. 17 ust. 1 i 4 ustawy Prawo przewozowe.

§ 39 *Taryfy* - Bilety sieciowe imienne - w brzmieniu obowiązującym od 1 czerwca 2013 roku w ust. 3 pkt 4 zawiera postanowienie o treści:

„zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu sieciowego imiennego może nastąpić:

c) *dobowego*:

- *przed rozpoczęciem terminu ważności,*
 - *po rozpoczęciu terminu ważności – tylko na stacji (przystanku) nabycia biletu, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie,*
- po potrąceniu 15% odstepnego, z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 8 RPO-KŚ,*

d) *miesięcznego i kwartalnego odbywa się na zasadach określonych w RPO-KŚ*”.

Przytoczone powyżej postanowienie wiąże prawo podróżnego do zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu sieciowego imiennego dobowego od spełnienia przesłanki *przed rozpoczęciem terminu ważności*, a w przypadku rozpoczęcia terminu ważności od tego, czy podróżny zgłosił się na stację nabycia biletu i czy uczynił to nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od godziny rozpoczęcia ważności oznaczonej na bilecie.

Tymczasem art. 17 ust. 1 Prawa przewozowego przyznaje podróżnemu prawo do odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Podróżnemu, który skorzystał z tego prawa, zgodnie z art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu odstępnego. Stawianie warunków ograniczających to prawo podróżnego, a za takie należy uznać warunki opisane powyżej dotyczące zwrotu całkowicie niewykorzystanego biletu sieciowego imiennego dobowego, dodane do *Taryfy* od 1 czerwca 2013 roku, naruszają to prawo.

Termin rozpoczęcia ważności biletu sieciowego imiennego dobowego nie zawsze musi pokrywać się z terminem rozpoczęcia podróży. Możliwa jest sytuacja, że podróżny, który zakupił ten bilet, po rozpoczęciu terminu ważności tego biletu, a przed faktycznym rozpoczęciem podróży, chciałby odstąpić od umowy przewozu. W takiej sytuacji ograniczanie możliwości realizacji jego prawa do 30 minut od rozpoczęcia terminu ważności biletu i stacji, na której go zakupił, nie znajduje oparcia w art. 17 Prawa przewozowego. Po upływie tych 30 minut podróżny w dalszym ciągu może być *przed rozpoczęciem podróży* lub w miejscu oddalonym od stacji zakupu biletu, co uniemożliwi mu uzyskanie zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet.

Postanowienie zawarte w § 39 ust. 3 pkt 4 aktualnie obowiązującej *Taryfy* można uznać za pozostające w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 Prawa przewozowego.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione należało uznać naruszenie przez Koleje art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Koleje złożyły zobowiązanie:

- odnośnie zarzutu dotyczącego biletu Silesia Weekend (pkt V ppkt 1 sentencji decyzji) – do zmiany §29 ust. 3 pkt 4 *Taryfy przewozowej* poprzez usunięcie z niego wyrażenia „*tylko na stacji (przystanku) nabycia*” i zastąpienie go wyrażeniem „*na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów z oferty Silesia Weekend*” oraz poprzez dodanie do *Taryfy przewozowej* postanowień, zgodnie z którymi podróżny nabywając bilet z oferty Silesia Weekend będzie wskazywał dzień oraz godzinę rozpoczęcia ważności biletu,
- odnośnie zarzutu dotyczącego biletu sieciowego imiennego dobowego (pkt V ppkt 2 sentencji decyzji) – do zmiany §39 ust. 3 pkt 4 a *Taryfy przewozowej* poprzez usunięcie z niego wyrażenia „*tylko na stacji (przystanku) nabycia*” i zastąpienie go wyrażeniem „*na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży biletów sieciowych imiennych dobowych*”.

Koleje wniosły o wydanie decyzji zobowiązującej w zakresie ww. zarzutów nakładającej na nią obowiązek wprowadzenia ww. zmian w terminie 3 miesięcy.

W efekcie wprowadzonych zmian dotyczących biletu Sielsia Weekend możliwy będzie zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu Silesia Weekend przed rozpoczęciem terminu jego ważności, a także po rozpoczęciu terminu ważności oznaczonego na bilecie, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Termin rozpoczęcia ważności biletu Silesia Weekend określi podróżny w chwili jego zakupu wskazując dzień i planowaną godzinę wyjazdu.

W wyniku wprowadzonych zmian dotyczących biletu sieciowego imiennego dobowego możliwy będzie zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu przed rozpoczęciem terminu jego ważności, a także po rozpoczęciu terminu ważności oznaczonego na bilecie, jednak nie później niż przed upływem 30 minut, licząc od rozpoczęcia terminu ważności oznaczonego na bilecie, na dowolnej stacji (przystanku) dokonującej sprzedaży ww. oferty. Termin rozpoczęcia ważności biletu określi podróżny w chwili jego zakupu wskazując dzień i godzinę albo będzie nim data wydania i godzina zakupu biletu (jeśli podróżny kupuje bilet w dniu wyjazdu na krótko przed planowanym terminem odjazdu pociągu).

Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.

W zaproponowanych zmianach Koleje nadal posługują się przesłanką rozpoczęcia terminu ważności biletu. Wiążąc prawo do odstąpienia od umowy przewozu z przesłanką rozpoczęcia terminu ważności biletu, zamiast z przesłanką rozpoczęcia podróży, Koleje co do zasady naruszają art. 17 ust. 1 Prawa przewozowego i tym samym spełniona zostaje przesłanka bezprawności zachowania. Chociaż zachowanie to można uznać za bezprawne i naruszające określony, prawnie chroniony, interes konsumentów, to jednocześnie wychodzi ono naprzeciw interesom konsumentów poprzez zaoferowanie warunków zawarcia umowy przewozu na podstawie biletu Silesia Weekend i biletu sieciowego dobowego imiennego na warunkach korzystnych dla konsumentów pod względem finansowym.

Jakkolwiek w zmodyfikowanych postanowieniach *Taryfy przewozowej* pozostało sformułowanie „przed rozpoczęciem terminu ważności biletu”, co stanowiło asumpt do postawienia zarzutów, to nie stoi to na przeszkodzie przyjęciu zobowiązania złożonego przez Koleje. Jest to możliwe ponieważ zmiany wprowadzone przez przewoźnika w istotny sposób poprawiają sytuację podróżnego. Podróżny z biletem Silesia Weekend oraz z biletem sieciowym dobowym imiennym będzie mógł odstąpić od umowy przewozu na każdej stacji (przystanku), która prowadzi sprzedaż tych biletów, a nie tylko na stacji, na której kupił bilet. W przypadku biletu sieciowego imiennego dobowego podróżny ma prawo do dokładnego określenia rozpoczęcia terminu ważności biletu (dzień i godzina), a w przypadku biletu Silesia Weekend podróżny zyska to prawo w wyniku wykonania zobowiązania. W efekcie zmian podróżny będzie miał możliwość odstąpienia od umowy na każdej stacji i przed upływem 30 minut liczonych od rozpoczęcia terminu ważności biletu, przy czym sam określi dzień i godzinę rozpoczęcia terminu ważności biletu. Tym samym prawo do odstąpienia od umowy przez podróżnego z biletem Silesia Weekend i dobowym sieciowym imiennym zyska realny wymiar, podróżny będzie mógł rzeczywiście skorzystać z tego prawa.

Zajmując powyższe stanowisko wobec złożonych zobowiązań Prezes Urzędu miał na uwadze pogląd Sądu Najwyższego wyrażony w wyroku z 03.10.2013 r. sygn. akt III SK 50/12. Sąd Najwyższy stwierdził, że uwzględnienie korygującej funkcji naruszenia interesów

konsumentów jest wyjątkowo możliwe w przypadku powiązania zarzutu naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z naruszeniem interesu publicznego.

W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy stwierdził, że przesłanka interesu publicznego może i powinna pełnić funkcję korygującą, która pozwalałaby na uelastycznienie wszelkiego rodzaju „sztywnych” zakazów przewidzianych w ustawie oraz umożliwiałaby racjonalną sądową weryfikację, czy interwencja Prezesa Urzędu rzeczywiście podyktowana jest potrzebą ochrony interesu publicznego, a w takich sprawach jak niniejsza faktycznie służy interesowi konsumentów. Skoro bowiem zachowanie przedsiębiorcy jest bezprawne i narusza określony, prawnie chroniony, interes konsumentów, ale jednocześnie w sposób nie budzący wątpliwości wychodzi naprzeciw interesom konsumentów poprzez zaoferowanie warunków zawarcia umowy korzystnych dla konsumentów, przy zachowaniu swobody wyboru, interwencja organu ochrony konsumentów może nie być podjęta w interesie publicznym. Przesłanka interesu publicznego powinna również stanowić czynnik korygująco-weryfikujący przy korzystaniu przez Prezesa Urzędu ze swobodnego uznania. Wyznacza bowiem granice dla luzu decyzyjnego Prezesa Urzędu, chociażby w zakresie, w jakim podejmuje on decyzję o nałożeniu na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Sąd Najwyższy zwrócił uwagę, że za potrzebą uwypuklenia korygującej funkcji interesu publicznego przemawia treść Raportu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczącego praw pasażerów korzystających z usług przewoźników kolejowych, sporządzonego w maju 2012 r., skoro Prezes Urzędu stwierdził tam, że „rygorystyczne stosowanie [przepisów Prawa przewozowego] w aktualnych warunkach obrotu gospodarczego jest niepożądane” (Raport UOKiK: Pozycja konsumenta na rynku pasażerskich przewozów kolejowych, Poznań 2012, s. 62-63).

Skoro podróżny może odstąpić od umowy przewozu zawartej z Kolejami na każdej stacji i sam określa godzinę i datę, od której rozpoczyna się termin ważności biletu, to możliwość skorzystania z tego prawa, chociaż Koleje nie wiążą go z momentem rozpoczęcia podróży, zyskuje realny wymiar. Podróżny podejmując decyzję o zakupie biletu przewiduje i planuje swoją podróż. Jeśli przed rozpoczęciem terminu ważności, który sam określił, zmieni zdanie co do planowanej podróży (Silesia Weekend) lub pierwszej podróży (sieciowy imienny dobowy) to bez żadnych ograniczeń może odstąpić od umowy. Z prawa tego może skorzystać również do 30 minut po rozpoczęciu terminu ważności biletu, który zakupił. Aby skorzystać z tego prawa powinien udać na stację, przy czym nie musi to być jak dotychczas, stacja na której kupił bilet, lecz może to być dowolna stacja sprzedająca tego rodzaju bilety.

W tych okolicznościach zmiany zaproponowane przez przewoźnika w *Taryfie przewozowej* w postanowieniach objętych punktem V sentencji niniejszej decyzji można ocenić pozytywnie i uznać je za wystarczające dla ochrony zbiorowego interesu konsumentów i interesu publicznego. Zarazem ocena ta jest zgodna ze stanowiskiem Sądu Najwyższego i samego Prezesa Urzędu odejścia od „sztywnego” i „rygorystycznego” stosowania przepisów ustawy Prawo przewozowe w zakresie art. 17 ust. 1 i 4.

Stąd należało orzec jak w punkcie V sentencji decyzji.

Punkt VI sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na

przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu¹⁰.

W związku z powyższym Prezes Urzędu nałożył na Koleje obowiązek przedstawienia informacji o stopniu realizacji nałożonego zobowiązania, w tym przedstawienia dowodów potwierdzających zmianę *Taryfy Przewozowej*, w terminie 100 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Punkt VII sentencji decyzji

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Należy także podnieść, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za różne naruszenia będące przedmiotem rozstrzygnięcia w ramach jednej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 ww. ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie takiego rozwiązania jest pożądane z tego względu, iż pozwala na uwzględnienie przy nakładaniu kar w sposób zindywidualizowany wszystkich okoliczności związanych ze stosowaniem określonych naruszeń, które mogą różnić się pod wieloma względami (np. wagą naruszenia, zasięgiem oddziaływania praktyki, skutkami, jakie praktyka wywołuje na rynku i jej dotkliwością dla kontrahentów, czasem jej trwania itp.), a tym samym pozwala na nałożenie kary adekwatnej do danego naruszenia.

¹⁰ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu postanowił w niniejszej sprawie wymierzyć Kolejom dwie kary pieniężne. Pierwsza kara dotyczy naruszeń wskazanych w punktach I, III i IV niniejszej decyzji, a druga kara – naruszenia wskazanego w punkcie II decyzji. Nakładając kary w powyższy sposób Prezes Urzędu wziął pod uwagę podstawy prawne stwierdzonych naruszeń.

VII.1 Pierwsza z kar jest nakładana na Koleje w związku z naruszeniami wskazanymi w punktach I, III i IV niniejszej decyzji polegającymi na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika względem konsumenta korzystającego z oferty specjalnej „Śląski bilet miesięczny”, z biletów okresowych i biletów okresowych strefowych imiennych w razie częściowego wystąpienia ograniczenia ruchu pociągów, co pozostaje w sprzeczności z art. 62 ust. 2 ustawy - Prawo przewozowe.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Koleje w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. 2013 r., którego wysokość wyniosła (...) PLN (karta nr 343). Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynosi zatem (...) PLN.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Koleje naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o jakich mowa w punktach I, III i IV sentencji niniejszej decyzji, mają miejsce zarówno na etapie zawierania kontraktu, jak i jego realizacji i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa, które w przedmiotowym przypadku wyraża się w zamieszczeniu w warunkach oferty specjalnej „Śląski bilet miesięczny” oraz w *Taryfie* postanowień sprzecznych z art. 62 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe. Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku stosowania przedmiotowych praktyk sytuacja konsumentów została istotnie osłabiona. Na podstawie zakwestionowanych postanowień Koleje mogły mieć możliwość uchylecia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów i pozbawienia konsumentów odszkodowania za szkody wyrządzone wskutek odwołania regularnie kursującego środka transportowego.

Nakładając karę pieniężną Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślne. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu nakładając karę pieniężną Prezes Urzędu uwzględnił, że Koleje jako profesjonalista formułując treść postanowień *Taryfy* i oferty specjalnej powinny wykazać się odpowiednią starannością i dbałością tak, aby nie zostały naruszone powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Koleje powinny być świadome faktu, że zakwestionowane w niniejszej decyzji zachowanie jest niedopuszczalne w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Kolei objęte punktami I, III i IV sentencji decyzji jest efektem niedołożenia należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu rynkowego organizującego usługi o charakterze użyteczności publicznej. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Koleje dopuściły się naruszeń opisanych w punktach I, III i IV sentencji decyzji nieumyślne.

W kontekście wagi stwierdzonych naruszeń rozważono również okres ich trwania. Warunki oferty specjalnej „Śląski bilet miesięczny” obejmujące zakwestionowane postanowienie obowiązywały od 1 grudnia 2011 r. do 31 maja 2013 r. *Taryfa* obowiązuje od 1 października 2011 r., a postanowienia sprzeczne z prawem przewozowym zawierała do 31 maja 2013 r. Naruszenia miały zatem długotrwały charakter. Ponadto uwzględniono fakt, iż Koleje posiadają silną pozycję na rynku przewozu osób kolejną obejmującym województwo śląskie i obsługują niemal wszystkie regionalne połączenia w tym województwie. W związku z tym możliwość wyboru przez podróżnych alternatywnego przewoźnika jest mocno ograniczona. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał na względzie, że zakwestionowane praktyki wymierzone były we wszystkich konsumentów korzystających z usług przewozu osób świadczonych przez Koleje, ale zarazem nie dotyczyły podstawowych, bieżących kwestii związanych z wykonywaniem umowy przewozu. Odwołanie regularnie kursującego pociągu co do zasady ma bowiem charakter incydentalny i z założenia nie występuje na dużą skalę.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że natura naruszenia na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie (...) przychodu uzyskanego przez Koleje w 2013 r.

Po ustaleniu kwoty bazowej kary przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okoliczności obciążających nie stwierdzono, do okoliczności łagodzących zaliczono natomiast zaniechanie przez Koleje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do zaniechania stosowania praktyk doszło w wyniku wprowadzenia odpowiednich zmian do warunków oferty specjalnej „Śląski bilet miesięczny” oraz *Taryfy*, co nastąpiło z dniem 1 czerwca 2013 r. Wyeliminowanie zakazanych praktyk nastąpiło zatem przed wszczęciem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W wyniku zważenia powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, iż kwotę kary ustaloną na tym etapie miarkowania należy obniżyć o 30%.

Przy wymierzaniu kary Prezes Urzędu zbadał również przesłankę uprzedniego naruszenia przepisów ustawy wynikającą z art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stwierdzając, że Koleje nie dopuściły się wcześniej takiego naruszenia. W związku z tym brak jest podstaw do podwyższenia wysokości kary z tego tytułu.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 157 942 PLN (słownie złotych: sto pięćdziesiąt siedem tysięcy dziewięćset czterdzieści dwa). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara stanowiąca (...) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Kolei. Prezes Urzędu kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dla Kolei dolegliwość, a nadto spełniać funkcję prewencyjną i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości podobnym naruszeniom. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy jednak podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VII.1 sentencji decyzji.

VII.2 Druga kara wymierzona Kolejom w niniejszym postępowaniu nakładana jest z tytułu naruszenia wskazanego w punkcie II sentencji decyzji polegającego na przyznaniu sobie

prawa do przedłużenia terminu do rozpatrzenia otrzymanej reklamacji, co pozostaje w sprzeczności z § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Koleje w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. 2013 r., którego wysokość wyniosła (...) PLN (karta nr 343). Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynosi zatem (...) PLN.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Koleje naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, o jakim mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, ma miejsce zarówno na etapie zawierania kontraktu, jak i jego realizacji i polegają na mającym wpływ na treść kontraktu naruszeniu przepisów prawa, które w przedmiotowym przypadku wyraża się w zamieszczeniu w *Regulaminie* postanowienia sprzecznego z § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Prezes Urzędu zważył, iż w wyniku stosowania przedmiotowej praktyki sytuacja konsumentów została istotnie osłabiona. Na podstawie zakwestionowanego postanowienia Koleje mogły przedłużać termin rozpoznania reklamacji wniesionej przez podróżnego i udzielenia ostatecznej odpowiedzi do trzech miesięcy, podczas gdy zgodnie z przepisami ww. rozporządzenia konsument winien otrzymać niezwłocznie, nie później niż 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. Przedłużenie terminu rozpoznania reklamacji mogło prowadzić do wyłączenia zastosowania § 10 ww. rozporządzenia stanowiącego, że nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Przedłużając termin rozpoznania reklamacji Koleje mogły uchylić się więc od skutków swojego zaniechania.

Nakładając karę pieniężną Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu nakładając karę pieniężną Prezes Urzędu uwzględnił, że Koleje jako profesjonalista formułując treść postanowień *Regulaminu* powinny wykazać się odpowiednią starannością i dbałością tak, aby nie zostały naruszone powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Koleje powinny być świadome faktu, że zakwestionowane w niniejszej decyzji zachowanie jest niedopuszczalne w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Kolei objęte punktem II sentencji decyzji jest efektem niedołożenia należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu rynkowego organizującego usługi o charakterze użyteczności publicznej. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Koleje dopuściły się naruszenia opisanego w punkcie II sentencji decyzji nieumyślnie.

W kontekście wagi stwierdzonego naruszenia rozważono również okres jego trwania. *Regulamin* w brzmieniu obejmującym zakwestionowane postanowienie obowiązywał od 1 października 2011 r. do 31 maja 2013 r. Naruszenie miało zatem charakter długotrwały. Ponadto uwzględniono fakt, iż Koleje posiadają silną pozycję na rynku przewozu osób koleją obejmującym województwo śląskie i obsługują niemal wszystkie regionalne połączenia w tym województwie. W związku z tym możliwość wyboru przez podróżnych alternatywnego

przewoźnika jest mocno ograniczona. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał na względzie, że zakwestionowana praktyka wymierzona była we wszystkich konsumentów korzystających z usług przewozu osób świadczonych przez Koleje, którzy złożyli reklamacje.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że natura naruszenia na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie (...) przychodu uzyskanego przez Koleje w 2013 r.

Po ustaleniu kwoty bazowej kary przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okoliczności obciążających nie stwierdzono, do okoliczności łagodzących zaliczono natomiast zaniechanie przez Koleje stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Do zaniechania stosowania praktyki doszło w wyniku wprowadzenia odpowiednich zmian do *Regulaminu*, co nastąpiło od 1 czerwca 2013 r. Wyeliminowanie zakazanej praktyki nastąpiło zatem przed wszczęciem postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W wyniku zważenia powyższych okoliczności Prezes Urzędu uznał, iż kwotę kary ustaloną na tym etapie miarkowania należy obniżyć o 30%.

Przy wymierzaniu kary Prezes Urzędu zbadał również przesłankę uprzedniego naruszenia przepisów ustawy wynikającą z art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stwierdzając, że Koleje nie dopuściły się wcześniej takiego naruszenia. W związku tym brak jest podstaw do podwyższenia wysokości kary z tego tytułu.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 157 942 PLN (słownie złotych: sto pięćdziesiąt siedem tysięcy dziewięćset czterdzieści dwa). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara stanowiąca (...) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Kolei. Prezes Urzędu kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dla Kolei dolegliwość, a nadto spełniać funkcję prewencyjną i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości podobnym naruszeniom. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy jednak podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VII.2 sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Punkt VIII sentencji decyzji

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Koleje kosztami postępowania w wysokości **30 PLN** (słownie złotych: trzydzieści).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VIII niniejszej decyzji, stosownie do art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Frągsztajn