



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

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

za p.o.  
Lublin, dnia 4 lipca 2012 r.

RLU – 61-3/12/EW

**DECYZJA RLU Nr 9/2012**

**I.**

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy [REDAKTOWANE] [REDAKTOWANE] polegającą na bezprawnym działaniu poprzez:**

1. stosowanie we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym w pojazdach przedsiębiorcy postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), o treści:

- **pkt. 3.14** „Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrole policyjne/ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym)”,

2. stosowaniu we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym w pojazdach przedsiębiorcy postanowienia sprzecznego z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 ze zm.) o treści :

-**pkt 3.11** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić

dalszego przewozu **bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą**, w przypadku, gdy Pasażer:

a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,

b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),

c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania,

co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów **oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy [REDAKTOWANE] **zam. Ople Lubelskie,**

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

**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy [REDAKTOWANE] polegającą na bezprawnym działaniu poprzez:**

1. stosowanie we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym na stronie internetowej [REDAKTOWANE] postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), o treści:

**-pkt. 7.9.7** „Odstępnego nie potrąca się, jeżeli Pasażer odstąpi od Umowy Przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika. Procedurę zwrotu Biletów opisaną w punktach powyżej stosuje się odpowiednio. **Dla uniknięcia wątpliwości za przyczyny występujące po stronie Przewoźnika nie uznaje się okoliczności spowodowanych czynnikami administracyjnymi lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika, o których mowa w szczególności w pkt 3.14 Regulaminu**”;

2. stosowanie we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym na stronie internetowej [REDAKTOWANE] postanowienia sprzecznego z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 ze zm.) o treści :

**pkt. 7.6 o treści:** „Przy każdej zmianie lub zwrocie istniejącego Biletu Elektronicznego pobierane jest odstępne, wyliczane według następujących zasad:

a) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na co najmniej 3 dni robocze przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 20% opłaty za posiadany Bilet.

b) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na dwa dni robocze przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 30% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny.

*c) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na jeden dzień roboczy przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektroniczny, Odstępne wynosi 50% Oplaty za posiadany Bilet Elektroniczny. Bilet może być zwrócony (anulowany) nie później niż w dniu wyjazdu, 15 minut przed godziną Podróży określoną na Bilecie, tj. godziną odprawy,*

co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów **oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 30 stycznia 2012r.**

### **III.**

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

#### **-działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

nakłada się na przedsiębiorcę [REDAKTURA] karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i Konsumentów:

1. w zakresie opisanym w punkcie I.1 sentencji decyzji, w wysokości: **583 zł** (słownie: pięćset osiemdziesiąt trzy zł), płatną do budżetu państwa,
2. w zakresie opisanym w punkcie I.2 sentencji decyzji, w wysokości: **4375 zł** (słownie: cztery tysiące trzysta siedemdziesiąt pięć zł), płatną do budżetu państwa.

### **Uzasadnienie**

W trakcie przeprowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego RLU- 405-40/11/EW w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło, poprzez działania przedsiębiorcy [REDAKTURA] prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą zwyczajową [REDAKTURA] z siedzibą w Opolu Lubelskim (zwanego dalej przedsiębiorcą lub [REDAKTURA]) naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku ze świadczonymi usługami transportu osobowego- wykonywanie zawartych umów przewozu, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów (zwany dalej Prezes UOKiK lub Prezes Urzędu), zgromadził materiał dowodowy w postaci wzorców umów:

1. Regulaminu zamieszczonego na stronie internetowej [REDAKTURA]
2. Regulaminu w wersji papierowej zamieszczonego w pojazdach przedsiębiorcy.
3. Regulaminu korzystania z systemu rezerwacji internetowej zamieszczonego na stronie [REDAKTURA]

Analiza przesłanych przez przedsiębiorcę dokumentów wykazała, że we wzorcu Regulamin zamieszczonym na stronie internetowej i Regulaminu zamieszczonego w pojazdach przedsiębiorcy znajdują się postanowienia mogące naruszać obowiązujące przepisy prawa.

W związku z tym w dniu 25 stycznia 2012r. Postanowieniem Nr 14/2012 w sprawie RLU-61-3/12/EW, na które nie przysługuje zażalenie, wszczęto z urzędu postępowanie administracyjne przeciwko przedsiębiorcy [REDAKTOWANE] zam. Opole Lubelskie, prowadzącemu działalność gospodarczą w zakresie osobowego przewozu osób pod nazwą zwyczajową [REDAKTOWANE] w związku z zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne działania polegające na:

**I.** stosowaniu postanowień zawartych we wzorcu umownym używanych w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie**, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), o treści:

- 1). **zapis pkt. 3.14 o treści:** „Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrola policyjne/ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym)”,
- 2) **zapis pkt. 7.9.7 o treści:** „Odstępnego nie potrąca się, jeżeli Pasażer odstąpi od Umowy Przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika. Procedurę zwrotu Biletów opisaną w punktach powyżej stosuje się odpowiednio. Dla uniknięcia wątpliwości za przyczyny występujące po stronie Przewoźnika nie uznaje się okoliczności spowodowanych czynnikami administracyjnymi lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika, o których mowa w szczególności w pkt 3.14 Regulaminu.”

**II.** stosowaniu postanowień zawartych we wzorcu umownym **Regulaminie** używanym w obrocie z konsumentami sprzecznych z ustawą z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 ze zm.) :

- 1). **zapis 3.11 o treści:** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:

- a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),
- c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania- **niezgodny z zapisem art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe,**

- 2). **zapis pkt. 7.6 o treści:** „Przy każdej zmianie lub zwrocie istniejącego Biletu Elektronicznego pobierane jest odstępne, wyliczane według następujących zasad:

- a) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem co najmniej 3 dni robocze przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 20% opłaty za posiadany Bilet.
- b) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na dwa dni robocze przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 30% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny,
- c) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na jeden dzień roboczy przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, Odstępne wynosi 50% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny.

Bilet może być zwrócony (anulowany) nie później niż w dniu wyjazdu, 15 minut przed godziną

*Podróż określona na Bilecie, tj. godziną odprawy-* **niezgodny z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe,**

co mogło stanowić praktykę z art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), zwana dalej ustawą o ochronie (...).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego przedsiębiorca wyjaśnił, że Regulamin, który przesłał w postępowaniu wyjaśniającym w formie papierowej nieznacznie różni się od Regulaminu zamieszczonego na stronie internetowej [REDAKTOWANO]. Regulamin na stronie internetowej zamieszczono przez pomyłkę i został on usunięty zaraz po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego. Przedsiębiorca wskazał, że w praktyce nie korzystał z zakwestionowanych postanowień Regulaminów. Dodatkowo wyjaśnił, że treść Regulaminu przesłana w formie papierowej zamieszczona jest w jego środkach przewozowych, na co dostarczył dokumentację fotograficzną. Odnosząc się do argumentacji kwestionującej cztery zapisy Regulaminów stosowanych przez [REDAKTOWANO] przedsiębiorca wskazał, że nie zgadza się ze stanowiskiem Prezesa Urzędu wyrażonym w uzasadnieniu Zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, gdyż w jego ocenie postanowienia te nie są sprzeczne z prawem przewozowym.

#### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:**

Przedsiębiorca [REDAKTOWANO] prowadzi działalność gospodarczą świadcząc usługi przewozu osobowego na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Opola Lubelskiego.

Swoją działalność prowadzi pod zwyczajową nazwą nie wynikającą z wpisu do ewidencji gospodarczej, jako [REDAKTOWANO]. Prowadzona działalność gospodarcza oparta jest na Zezwoleniu Marszałka Województwa Lubelskiego na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym.

Swoje usługi przedsiębiorca oferuje na stronach internetowych: [REDAKTOWANO] i [REDAKTOWANO]. Na tej drugiej stronie internetowej istnieje możliwość rezerwacji i zakupu biletu na przewóz. Przedsiębiorca obsługuje dwie trasy: Lublin –Rzeszów i Lublin –Sanok.

Działalność prowadzona jest na rynku lokalnym i obejmuje dwa województwa lubelskie i podkarpackie.

Prowadzona przez [REDAKTOWANO] działalność przewozowa wykonywana jest między innymi w oparciu o przygotowane przez przedsiębiorcę Regulaminy. W prowadzonym postępowaniu dowodowym w niniejszej sprawie Prezes UOKiK pozyskał:

1. ze strony internetowej [REDAKTOWANO] Regulamin (wydruk z dnia 24 stycznia 2012r.),
2. ze strony internetowej [REDAKTOWANO] Regulamin korzystania z systemu rezerwacji internetowej (wydruk z dnia 27 lutego 2012r.).
3. przesłaną przez przedsiębiorcę wersję papierową Regulaminu, która zgodnie z jego oświadczeniem zamieszczona jest w pojazdach przedsiębiorcy.

W wyniku analizy zapisów tych regulaminów postawiono przedsiębiorcy zarzuty:



I. stosowania postanowień zawartych we wzorcu umownym używanych w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie**, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, ze zm.), o treści:

- 1). **zapis pkt. 3.14 o treści:** „Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrola policyjne/ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym)”,
- 2) **zapis pkt. 7.9.7 o treści:** „Odstępnego nie potrąca się, jeżeli Pasażer odstąpi od Umowy Przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika. Procedurę zwrotu Biletów opisaną w punktach powyżej stosuje się odpowiednio. **Dla uniknięcia wątpliwości za przyczyny występujące po stronie Przewoźnika nie uznaje się okoliczności spowodowanych czynnikami administracyjnymi lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika, o których mowa w szczególności w pkt 3.14 Regulaminu.**”

II. stosowania postanowień zawartych we wzorcu umownym **Regulaminie** używanym w obrocie z konsumentami sprzecznych z ustawą z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 ze zm.) tj.:

- 1). **zapis 3.11 o treści:** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:

a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,

b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),

c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania- **niezgodny z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe,**

- 2). **zapis pkt. 7.6 o treści:** „Przy każdej zmianie lub zwrocie istniejącego Biletu Elektronicznego pobierane jest odstępne, wyliczane według następujących zasad:

a) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem i co najmniej 3 dni robocze przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 20% opłaty za posiadany Bilet.

b) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na dwa dni robocze przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 30% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny,

c) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na jeden dzień roboczy przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, Odstępne wynosi 50% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny.

Bilet może być zwrócony (anulowany) nie później niż w dniu wyjazdu, 15 minut przed godziną Podróży określoną na Bilecie, tj. godziną odprawy- **niezgodny z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe,**

co mogło stanowić praktykę z art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt. 1 ustawy o ochronie (...).

W oparciu o wyjaśnienia przedsiębiorcy ustalono, że Regulamin zamieszczony na stronie internetowej [REDAKTOWANE] nie jest tą samą wersją Regulaminu, która obowiązuje u tego przedsiębiorcy (zamieszczona jest w pojazdach samochodowych, na co przedsiębiorca przesłał dokumentację fotograficzną). Z oświadczenia [REDAKTOWANE] wynika, że od początku stycznia

2012r. zamieszczono przez pomyłkę na przebudowywanej stronie internetowej [REDAKTOWANE] Regulamin analizowany przez Prezesa Urzędu w postępowaniu wyjaśniającym i na początku postępowania administracyjnego i został on usunięty z tej strony z datą otrzymania Zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego w tej sprawie, które przedsiębiorca odebrał dnia 30 stycznia 2012r. Od tej daty na wskazanej wyżej stronie internetowej nie widnieje żaden Regulamin, a przedsiębiorca oświadczył, że ciągle strona jest w przebudowie i przygotowuje jego nową wersję.

Prezes UOKiK ustalił także, że na dzień 31.10.2011r. na stronie internetowej [REDAKTOWANE] znajdowała się jeszcze inna wersja regulaminu tj. Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji regularnej firma [REDAKTOWANE]

W związku z tym należy stwierdzić, że obowiązującym w [REDAKTOWANE] na dzień wydania niniejszej decyzji regulaminem jest Regulamin przesłany w wersji papierowej, którego kopie zamieszczone są w środkach przewozowych tego przedsiębiorcy i Regulamin korzystania z systemu rezerwacji internetowej zamieszczony na stronie internetowej [REDAKTOWANE]

Natomiast w okresie od początku stycznia 2012r. do końca stycznia 2012r. widniał na stronie internetowej [REDAKTOWANE] Regulamin, który usunięto po wszczęciu postępowania administracyjnego w tej sprawie.

W obowiązującym Regulaminie zamieszczonym w pojazdach przedsiębiorcy znajdują się dwa z czterech zakwestionowanych w Postanowieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego postanowień tj.

1). **pkt 3.11 o treści:** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku podróży, w przypadku, gdy Pasażer:

- a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),
- c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania

i

2). **pkt. 7.6 o treści:** „Przy każdej zmianie lub zwrocie istniejącego Biletu Elektronicznego pobierane jest odstępne, wyliczane według następujących zasad:

- a) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem i co najmniej 3 dni robocze przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 20% opłaty za posiadany Bilet.
- b) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na dwa dni robocze przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 30% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny,
- c) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na jeden dzień roboczy przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, Odstępne wynosi 50% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny.

Bilet może być zwrócony (anulowany) nie później niż w dniu wyjazdu, 15 minut przed godziną Podróży określoną na Bilecie, tj. godziną odprawy.

W rejestrze klauzul niedozwolonych **pod numerem 2089** znajduje się postanowienie o treści: „*ZLECENIODAWCA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niedoręczenie przesyłki , jeżeli (...) na przeszkodzie stanęły czynniki losowe lub niezawinione przez ZLECENIOBIORCĘ np. Klęski żywiołowe, manifestacje uliczne).*”

Art. 17 ust. 3 ustawy Prawo przewozowe stanowi, że: „*W celu dokonania zmian , o których mowa w ust. 2 (zmian umowy przewozu dotycząca: (terminu odjazdu, miejscowości przeznaczenia, klasy środka transportowego), podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności*”.

Art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe stanowi, że: „*Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo, którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstepnego). Potrącenie nie stosuje się jeżeli podróżny odstąpił od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika*”.

Postanowieniem Nr 96/2012 z dnia 31.05.2012r. włączono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego materiał dowodowy zebrany w postępowaniu wyjaśniającym RLU—405-40/11/EW.

Prezes Urzędu zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował przedsiębiorcę. Przedsiębiorca skorzystał z prawa wglądu do zgromadzonego materiału dowodowego.

Przedsiębiorca osiągnął za 2011r. przychód w wysokości: *tajemnica przedsiębiorcy*.

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

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorców umownych Regulaminów, których postanowienia kształtują prawa i obowiązki stron umowy przewozu tj. przedsiębiorcę i osób korzystających z jego usług, którym na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów — przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami [REDAKTOWANE]

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu, działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z treścią art. 24

ust. 1 ustawy „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*” Art. 24 ust. 2 ustawy stanowi, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.*”

Aby w niniejszej sprawie działania [REDAKTOWANE] mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem bezprawnym, polegającym na działaniu sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa lub stosowaniu postanowień tożsamyh z wpisanymi do Rejestru klauzul niedozwolonych;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Status przedsiębiorcy.**

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

[REDAKTOWANE] prowadzi działalność gospodarczą na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, jako osoba fizyczna, której ustawa o swobodzie działalności gospodarczej przyznaje zdolność prawną i która działalność tą wykonuje we własnym imieniu (art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r., o swobodzie działalności gospodarczej – *tekst jednolity Dz. U. z 2010r. Nr 220, poz. 1447*).. W związku z powyższym przedsiębiorca ten spełnia przesłanki z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

„*Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub*

*zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).*

Przy ocenie bezprawności rozważenia wymaga kwestia, czy czyn był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego, czyli normami prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazami i zakazami wynikającym z zasad współżycia społecznego. Na kwestię tę zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 czerwca 2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05) argumentując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 24 ust. 2 obecnie obowiązującej ustawy o okik), 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, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

## **Ad. I.**

Wzorce umowne stosowane przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami podlegają szczególnej kontroli. Wzorzec umowny to doktrynalne określenie wszelkich jednostronnych, przygotowanych z góry przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów, statutów itp. (*E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, C.H. Beck 2002, str. 292*).

Dokonując oceny zgodności treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych z obowiązującym prawem należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w doktrynie i orzecznictwie. Konsekwencją jest więc uznanie za bezprawne takich postanowień umów, które są niezgodne z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Należy zatem uznać za niedozwolone takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść została ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest niezbędna literalna, dosłowna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywaną.

Tym samym, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które są bezprawne, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są niezgodne z przepisami prawa regulującymi w tym zakresie wzajemne relacje pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem (np. tzw. regulacje branżowe) lub zostały wpisane do Rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone tj. są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do Rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia sądowego.

Również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt: III SZP 3-06, wskazał, że „stosowanie postanowień wzorców umowy o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o art. 479<sup>45</sup> §2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”.

### **1.Prezes Urzędu zakwestionował treść postanowienia zamieszczonego we wzorcu Regulamin dostępnym w pojazdach przedsiębiorcy o treści:**

**pkt. 3.14:** „Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrola policyjne/ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym)”, jako tożsame z postanowieniami wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych pod numerem **2089** znajduje się postanowienie o treści: „**ZLECENIODAWCA** nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niedoręczenie przesyłki , jeżeli (...) na przeszkodzie stanęły czynniki losowe lub niezawinione przez **ZLECENIOBIORCĘ** np. Klęski żywiołowe, manifestacje uliczne).”

Zdaniem Sądu postanowienie wpisane do rejestru narusza art. 385(3) pkt 2 k.c., który stanowi, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są takie, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przytoczony wyżej zapis zarówno ten zakwestionowany przez SOKiK, jak i ten stosowany przez [REDAKOWANE] [REDAKOWANE] wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Co prawda przyczyny te nie są bezpośrednio zależne od przedsiębiorcy, ale negatywnie rzutują na konsumenta, który nie może ponosić negatywnych konsekwencji w sytuacjach, które przedsiębiorca mógł przewidzieć i odpowiednio zabezpieczyć negatywne skutki ich wystąpienia.

Tak samo jak w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru klauzul niedozwolonych zakwestionowane postanowienie wskazuje okoliczności usprawiedliwiające niewykonanie przez przedsiębiorcę zobowiązania w stosunku do konsumenta. Tego rodzaju postanowienia należy uznać za niedozwolone, ponieważ stanowią dążenie do nadużywania prawa. Odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu zawartych z konsumentem umów (przewozu) jest oparta na zasadzie ryzyka. Przedsiębiorca zawodowo zajmujący się świadczeniem usług przewozu musi znać przepisy prawa oraz prawdopodobieństwo i czas wystąpienia kontroli lub innych czynników administracyjnych, stan dróg, utrudnień w ruchu drogowym, które mogą wpłynąć na przedłużenie czasu przewozu i wobec tego tak zaplanować rozkład jazdy na danej trasie, aby uwzględniał te okoliczności.

Zapis stosowany przez [REDAKOWANE] rażąco narusza interesy konsumentów, stanowiąc sprzeczną z dobrymi obyczajami próbę przeniesienia ryzyka gospodarczego na konsumenta i jako taki wskazuje na tożsamy skutek z postanowieniem wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych bez względu na literalne różnice w brzmieniu tych postanowień, gdyż różnice te nie prowadzą do zmiany istoty tego postanowienia.

Tym samym wykazano, że postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę i postanowienie wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych są tożsame stanowiąc praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

## **2. Prezes Urzędu zakwestionował treść postanowienia zamieszczonego we wzorcu Regulaminu dostępnym w pojazdach przedsiębiorcy o treści:**

**pkt 3.11:** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:

a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,

b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),

c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania, jako sprzeczny z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz.U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 ze zm.).

Ustawodawca dokonując w art. 17 ustawy Prawo przewozowe regulacji w zakresie praw podróżnych do zmiany i odstąpienia od umowy przewozu uznał interesy prawne podróżnych za zasługujące na ochronę i zabezpieczenie w takim zakresie, w jakim to uczynił w tym przepisie.

W myśl art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu, albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpił od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Przepisy Prawa przewozowego ustalają jednoznacznie zasadę, że podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego.

Zastrzeżenie zatem przez przewoźnika, że w przypadku ziszczenia się warunków, o których mowa wyżej, podróżny nie ma prawa do zwrotu należności za przewóz jest sprzeczne z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe, wyłącza bowiem prawo konsumenta do uzyskania zwrotu należności w wysokości stosownej do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. Zakwestionowane postanowienie Regulaminu prowadzi do zagrożenia ekonomicznych interesów najsłabszych uczestników rynku i wprowadza konsumentów w błąd co do uprawnień, jakie im przysługują w razie nie zrealizowania poprzez arbitralną decyzję przewoźnika umowy przewozu. Podróżni opierając się na treści Regulaminu mogli bowiem nawet nie podejmować próby wyegzekwowania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, pozostając w błędnym przeświadczeniu, że nie mają podstaw do uzyskania zwrotu ceny za bilet.

Tym samym zakwestionowane postanowienie Regulaminu prowadzi do zagrożenia ekonomicznych interesów najsłabszych uczestników rynku.

Zapis stosowany przez [REDAKTURA] rażąco narusza interesy konsumentów, stanowiąc sprzeczną z dobrymi obyczajami próbę przeniesienia ryzyka gospodarczego na konsumenta i jako taki wskazuje na tożsamy skutek z postanowieniami wpisanymi do Rejestru klauzul niedozwolonych bez względu na literalne różnice w brzmieniu tych postanowień, gdyż różnice te nie prowadzą do zmiany istoty tego postanowienia.

Działania przedsiębiorcy naruszające te interesy podróżnych należy uznać zatem za działania bezprawne i godzące w interesy konsumentów, co wypełnia przesłanki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

W związku z tym, że w trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie przedsiębiorca nie zgodził się z treścią zarzutów objętych tym postępowaniem, a wskazane wyżej dwa postanowienia pkt 3.11 i 3.14 znajdują się w dalszym ciągu w Regulaminie stosowanym przez przedsiębiorcę (umieszczonym w jego środkach przewozowych) Prezes UOKiK nakazał zaniechanie stawiania tej praktyki.

W tym miejscu Prezes Urzędu stwierdza, że nie podziela stanowiska przedsiębiorcy, jakoby użycie w postanowieniu pkt 3.11 obowiązującego Regulaminu „bez konieczności” nie przesądzało o tym, że pasażer nie może domagać się zwrotu za niewykorzystany bilet zakupiony na przewóz.

Z brzmienia zakwestionowanego postanowienia jednoznacznie wynika, że pasażer nie ma prawa do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania (zwrotu za bilet).

Nie można się również zgodzić z argumentacją przedsiębiorcy w zakresie wyłączenia jego odpowiedzialności za ziszczenie się okoliczności wymienionych w pkt 3.14 obowiązującego Regulaminu, bowiem pomimo, że są to okoliczności nie zawinione przez przewoźnika, to stosownie do wydanych w podobnych sprawach orzeczeniach sądowych, przedsiębiorca, jako profesjonalista powinien pewne okoliczności mogące mieć wpływ na prawidłowe wykonanie przez niego zobowiązania w stosunku do konsumenta przewidzieć i w tym zakresie dostosować czas wykonywanej umowy przewozu.

## Ad. II.

1. Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym na stronie internetowej [REDAKTOWANE] postanowienie, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o treści:

**-pkt. 7.9.7:** *„Odstępnego nie potrąca się, jeżeli Pasażer odstąpi od Umowy Przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika. Procedurę zwrotu Biletów opisaną w punktach powyżej stosuje się odpowiednio. Dla uniknięcia wątpliwości za przyczyny występujące po stronie Przewoźnika nie uznaje się okoliczności spowodowanych czynnikami administracyjnymi lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika, o których mowa w szczególności w pkt 3.14 Regulaminu”.*

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie to jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych pod numerami **2089** o treści: *„ZLECENIODAWCA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niedoręczenie przesyłek, jeżeli (...) na przeszkodzie stanęły czynniki losowe lub niezawinione przez ZLECENIOBIORCĘ np. Klęski żywiołowe, manifestacje uliczne).”*

Zdaniem Sądu uznającego to postanowienie za niedozwolone narusza ono art. 385(3) pkt 2 k.c., który stanowi, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są takie, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przytoczony wyżej zapis zarówno ten zakwestionowany przez SOKiK, jak i ten stosowany przez [REDAKTOWANE] wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W kwestionowanym postanowieniu przedsiębiorca nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty odstępnego w przypadku nie wykonania przez przewoźnika umowy przewozu z winy przewoźnika wskutek wystąpienia okoliczności leżących po stronie przewoźnika

takich jak czynniki administracyjne lub inne czynniki niezależne od przewoźnika. Co prawda przyczyny te nie są bezpośrednio zależne od przedsiębiorcy, ale negatywnie rzutują na konsumenta, który nie może ponosić negatywnych konsekwencji w sytuacjach, które przedsiębiorca mógł przewidzieć i odpowiednio zabezpieczyć negatywne skutki ich wystąpienia.

Tak samo jak w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru klauzul niedozwolonych zakwestionowane postanowienie wskazuje okoliczności usprawiedliwiające niewykonanie przez przedsiębiorcę zobowiązania w stosunku do konsumenta. Tego rodzaju postanowienia należy uznać za niedozwolone, ponieważ stanowią dążenie do nadużywania prawa. Odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu zawartych z konsumentem umów jest oparta na zasadzie ryzyka. Przedsiębiorca zawodowo zajmujący się świadczeniem usług przewozu musi znać przepisy oraz prawdopodobieństwo i czas wystąpienia kontroli lub innych czynników administracyjnych, stan dróg, utrudnień w ruchu drogowym, które mogą wpłynąć na nie zrealizowanie zawartej z konsumentem umowy przewozu. Dodatkowo należy wskazać, że część zdarzeń, które przedsiębiorca uznaje za wyłączające jego odpowiedzialność w stosunku do konsumenta nie została przez niego zdefiniowana, nie jest znana konsumentowi w momencie zawierania umowy przewozu, co może dawać przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej kwalifikacji według wybranych przez siebie kryteriów.

Tym samym wykazano, że postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę i postanowienia wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych są tożsame, stanowiąc praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

2. Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym używanym w obrocie z konsumentami tj. **Regulaminie** zamieszczonym na stronie internetowej [REDAKTOWANO] postanowienie sprzeczne z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe o treści :

**pkt. 7.6:** „Przy każdej zmianie lub zwrocie istniejącego Biletu Elektronicznego pobierane jest odstępne, wyliczane według następujących zasad:

a) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem i co najmniej 3 dni robocze przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 20% opłaty za posiadany Bilet.

b) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na dwa dni robocze przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, odstępne wynosi 30% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny,

c) Jeśli Pasażer dokonuje zmiany istniejącego Biletu Elektronicznego zgodnie z niniejszym Regulaminem na jeden dzień roboczy przed lub w terminie krótszym przed datą Podróży wskazaną w Bilecie Elektronicznym, Odstępne wynosi 50% Opłaty za posiadany Bilet Elektroniczny.

Bilet może być zwrócony (anulowany) nie później niż w dniu wyjazdu, 15 minut przed godziną Podróży określoną na Bilecie, tj. godziną odprawy.

W pocenie Prezesa UOKiK postanowienie stosowane przez [REDAKTOWANO] [REDAKTOWANO] w brzmieniu wskazanym wyżej narusza przepisy Prawa przewozowego tj. art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe który stanowi, że: „Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo, którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstepnego). Potrącenie nie stosuje się jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z

*przyczyn występujących po stronie przewoźnika.*

Z treści zakwestionowanego postanowienia wynika, że przewoźnik zastrzega dla siebie odstępnę w różnej wysokości, w zależności od tego kiedy konsument dokonuje zmiany biletu zakupionego przez internet lub odstępuje od umowy przewozu poprzez zwrot zakupionego biletu.

Regulacje prawne odnoszące się do tego typu sytuacji dają przewoźnikowi prawo do pobierania odstępnego w dwóch przypadkach: kiedy podróżny odstępuje od umowy przewozu lub, którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka przewozowego wskutek okoliczności przewidzianych w art. 15 ustawy Prawo przewozowe.

Zatem do pobierania takiego odstępnego nie upoważnia przewoźnika chęć zmiany przez konsumenta warunków umowy przewozu (terminu, miejscowości przeznaczenia, klasy środka transportu), gdyż w takim przypadku prawo nakazuje przewoźnikowi poświadczyć takie zmiany lub zwrócić koszt biletu czy zażądać od konsumenta stosownej dopłaty z tytułu tych zmian- art. 17 ust. 3 ustawy Prawo przewozowe.

Tymczasem [REDAKTOWANE] zastrzega obowiązek zapłaty odstępnego w sytuacji, gdy konsument zmienia warunki umowy przewozu i w każdej jednej sytuacji, gdy konsument od takiej umowy przewozu odstępuje bez względu na to po czyjej stronie zaistniały okoliczności, które takie odstąpienie spowodowały. Zapis ten narusza wskazany wyżej art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe który stanowi, że odstępnego nie pobiera się, gdy konsument odstępuje od umowy z winy przewoźnika, a w przypadku zmiany biletu obejmującej termin podróży, klasę środka transportu lub miejscowość docelową, w przypadku braku zgody przewoźnika na te zmiany konsumentowi przysługuje zwrot ceny za bilet. Takiej możliwości zakwestionowany zapis nie przewiduje.

W związku z powyższym zasadne jest uznanie, że zakwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis stosowany przez przedsiębiorcę we wzorcu Regulamin zamieszczonym na stronie internetowej jego firmy jest zapisem bezprawnym, a tym samym jego stosowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Prezes Urzędu uznał, że praktyka przedsiębiorcy opisana w pkt II sentencji niniejszej decyzji, polegająca na stosowaniu we wzorcu umownym, wykorzystywanym w kontaktach z konsumentami postanowień, które są bezprawne i które są tożsame z zapisami uznanymi za niedozwolone postanowienia umowne i wpisanymi do Rejestru klauzul niedozwolonych została zaniechana.

[REDAKTOWANE] [REDAKTOWANE] ustosunkowując się do postawionych zarzutów oświadczyła, że zaraz po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego w tej sprawie, tj. z datą 30 stycznia 2012r. usunęła ze strony internetowej [REDAKTOWANE] wzorzec Regulaminu, który został tam zamieszczony od początku 2012r. Do chwili wydania niniejszej decyzji na stronie tej nie widnieje żaden Regulamin. Przedsiębiorca stosuje natomiast wersję papierową Regulaminu, który umieszczony jest w pojazdach służących do przewozu i Regulamin korzystania z systemu rezerwacji internetowej zamieszczony na stronie [REDAKTOWANE]

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie (...), praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 30 stycznia 2012r.

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to

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

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. W kontaktach z konsumentami [REDAKTOWANE] posługuje się przygotowanymi przez siebie wzorcami Regulaminów, które wiąże strony- przedsiębiorcę, jako przewoźnika i konsumenta, jako podróżnego, określając wzajemne prawa i obowiązki stron umowy. Regulaminy obowiązują zarówno osoby, które są już klientami przedsiębiorcy, jak i potencjalnych jego klientów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

W związku z tym orzeczono jak w **pkt I i II** sentencji niniejszej decyzji.

### Ad. III.

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...), 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 (...) 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.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...), 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.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez [REDAKTOWANE] praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca w stosunku do słabszego uczestnika rynku, jakim jest konsument. Stwierdzone naruszenie to stosowanie zapisu tożsamego z uznanym za niedozwolony, który jest wpisany do Rejestru klauzul niedozwolonych i zapisu naruszającego obowiązujące przepisy prawa tj. Prawo przewozowe. Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustalenia, że wzorzec Regulaminu zamieszczony w pojazdach przedsiębiorcy jest stosowany od co najmniej roku. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług przedsiębiorcy, a zatem ma charakter powszechny.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. [REDAKTOWANE] w 2011 r. uzyskał przychód w wysokości: *tajemnica skarbową, tajemnicą przedsiębiorcy*, wobec czego maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepisy wynosi: *tajemnicą przedsiębiorcy*.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec [REDAKTOWANE] kary pieniężnej jest fakt, iż jako profesjonalista działający na rynku przewozu osobowego osób od dziesięciu lat powinien mieć świadomość, że stosowanie we wzorcach umownych Regulaminach zapisów niezgodnych z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa (ustawa Prawo przewozowe) i zapisów tożsamyh z postanowieniami zamieszczonymi w ogólnie dostępnym Rejestrze klauzul niedozwolonych jest bezprawne. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem wskazanych wyżej przepisów prawa.

Określone w niniejszej decyzji w **punkcie III. 1 i 2** kary pieniężne są wymierzane w związku ze stosowaniem przez Galicja Express praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I sentencji decyzji. Praktyka ta polega na zamieszczeniu we wzorcu umownym Regulaminie dostępnym w pojazdach tego przedsiębiorcy postanowień:

1. postanowienie, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o treści:

- **pkt. 3.14** „Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrole policyjne/ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym)”.

Bezprawność przywołanego wyżej postanowienia wynika z faktu, że zapis ten jest tożsamy w skutkach z postanowieniami wpisanymi do Rejestru klauzul niedozwolonych, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zapisy zakwestionowane przez SOKiK, jak i ten stosowany przez [REDAKTOWANE] [REDAKTOWANE] wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Co prawda przyczyny te nie są bezpośrednio zależne od przedsiębiorcy, ale negatywnie rzutują na konsumenta, który nie może ponosić negatywnych konsekwencji w sytuacjach, które przedsiębiorca mógł przewidzieć i odpowiednio zabezpieczyć negatywne skutki ich wystąpienia.

Odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu zawartych z konsumentem umów jest oparta na zasadzie ryzyka. Przedsiębiorca zawodowo zajmujący się świadczeniem usług przewozu musi znać przepisy prawa oraz prawdopodobieństwo i czas wystąpienia kontroli lub innych czynników administracyjnych, stan dróg, utrudnień w ruchu drogowym, które mogą wpłynąć na przedłużenie czasu przewozu i wobec tego tak zaplanować rozkład jazdy na danej trasie, aby uwzględnić te okoliczności.

Zarzucana praktyka stosowana jest przez przedsiębiorcę od co najmniej roku.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie *tajemnica przedsiębiorcy* % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2011 r., czyli kwotę na poziomie **583 zł**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary.

W ocenie Prezesa UOKiK w sprawie tej nie wystąpiły okoliczności łagodzące i okoliczności obciążające

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **583 zł**. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości *tajemnica przedsiębiorcy* % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2011 r. i stanowiąca około *tajemnica przedsiębiorcy* % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Prezes UOKiK uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy.

2. postanowienie sprzeczne z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe o treści:

**-pkt 3.11** „Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu **bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą**, w przypadku, gdy Pasażer:

- a) pomimo upomnienia kierowcy lub innego pracownika Przewoźnika nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (narkotyków),
- c) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub/i kierowcy.

Skutki prawne zdarzeń wymienionych w zdaniu pierwszym ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania.

Bezprawność przywołanego wyżej postanowienia wynika z faktu, że zapis ten narusza art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe, wyłącza bowiem prawo konsumenta do uzyskania zwrotu należności w wysokości stosownej do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. Zakwestionowane postanowienie Regulaminu prowadzi do zagrożenia ekonomicznych interesów najsłabszych uczestników rynku i wprowadza konsumentów w błąd co do uprawnień, jakie im przysługują w razie nie zrealizowania poprzez arbitralną decyzję przewoźnika umowy przewozu. Podróżni opierając się na treści Regulaminu mogli bowiem nawet nie podejmować próby wyegzekwowania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, pozostając w błędnym przeświadczeniu, że nie mają podstaw do uzyskania zwrotu ceny za bilet.

Stosowane przez przedsiębiorcę naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ujawnia się na etapie wykonywania kontraktu i polega na mającym wpływ na treść kontraktu wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

2. [REDACTED]

**Opole Lubelskie**