

DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH

Katowice, dnia 18.12.2009r.

RKT-61-20/09/AW

DECYZJA Nr RKT – 39/2009

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz.U. z 2008r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz.U. z 2009r. Nr 18, poz. 97), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko „PKP Intercity” Spółka Akcyjna w Warszawie – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- 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 „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* postanowienia o brzmieniu: „*Nie podlegają zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności.*” oraz w ofercie specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet weekendowy” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, co nastąpiło z naruszeniem art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz.U. 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.), i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21.09.2009r.,**
- 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 „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Bilet podróżnika*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet podróżnika” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, co nastąpiło z naruszeniem z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe, i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 15.09.2009r.,**
- III. na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem podejmowania przez „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie bezprawnych działań noszących znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegających na

ograniczeniu prawa konsumenta do zmiany umowy przewozu poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*Zmiana umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC, z zastrzeżeniem ust. 1 jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony (...)*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe, a poprzez to może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **jako bezprzedmiotowe.**

IV. na podstawie art. 26 ust. 1 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 „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (...)*”, co nastąpiło z naruszeniem art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe, i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania,**

V. 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 „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” postanowienia o brzmieniu: „*(...) w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w Regulaminie e-IC i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu; (...) W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnieniu miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, (...)*”, co nastąpiło z naruszeniem art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe, i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 13.12.2009r.,**

VI. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na „PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie karę pieniężną** w wysokości:

1. 1 665 528 PLN (słownie złotych: jeden milion sześćset sześćdziesiąt pięć tysięcy pięćset dwadzieścia osiem), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I, II i V sentencji niniejszej decyzji,
2. 616 862 PLN (słownie złotych: sześćset szesnaście tysięcy osiemset sześćdziesiąt dwa), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji,

VII. na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 80 tej ustawy postanawia się obciążyć „PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 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 26 PLN (słownie złotych: dwadzieścia sześć).

Uzasadnienie

W okresie od dnia 05.01.2009r. do dnia 23.06.2009r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej Organem Antymonopolowym), zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania „PKP Intercity” S.A. w Warszawie (zwanej dalej „PKP Intercity” lub Spółką), uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

W toku przedmiotowego postępowania zbadano m.in. warunki *Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* (zwanego dalej *Regulaminem*), *Regulaminu internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* (zwanego dalej *Regulaminem e-IC*) oraz ofert specjalnych „*Bilet weekendowy*”, „*Bilet podróżnika*”, „*Wcześniej i Taniej*”.

Ponieważ analiza treści ww. regulaminów i ofert specjalnych dała podstawy do przyjęcia, że mogło dojść do naruszenia przez „PKP Intercity” przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 21.08.2009r. *Postanowieniem Nr 1* wszczęte zostało w tej sprawie postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (karta nr 2). „PKP Intercity” 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. wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)* postanowienia o brzmieniu: „*Nie podlegają zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności.*” oraz w ofercie specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet weekendowy” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które mogą stać w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz.U. 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.),
2. wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Bilet podróżnika*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet podróżnika” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe,
3. ograniczeniu prawa konsumenta do zmiany umowy przewozu poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*Zmiana umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC, z zastrzeżeniem ust. 1 jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony (...)*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe,
4. ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (...).*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe,

5. ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” postanowienia o brzmieniu: „(...) w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w Regulaminie e-IC i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu; (...) W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnieniu miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, (...)”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów „PKP Intercity” podniosła, co następuje.

Odnosnie zarzutu 1 *Postanowienia nr 1* dotyczącego wyłączenia prawa konsumentów do uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w ramach biletu weekendowego, w oparciu o art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „PKP Intercity” zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania z wzorca umów – *Regulaminu* oraz z oferty specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowień wyłączających w umowach zawieranych z konsumentami prawa konsumentów do uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w ramach biletu weekendowego. Spółka zadeklarowała wykonanie powyższego zobowiązania w terminie od dnia 21.09.2009r.

W ramach proponowanych zmian, dopuszczona została możliwość zwrotu przez podróżnego całkowicie niewykorzystanego biletu weekendowego do dwóch godzin po rozpoczęciu terminu ważności biletu – z potrąceniem odstępnego. Natomiast w sytuacji, gdy podróżny jednocześnie zakupi nowy bilet weekendowy na przejazd w innym terminie – nie potrąca się odstępnego.

Zarazem Spółka podniosła, że w celu dostosowania warunków umowy o przewóz w ramach „*Biletu weekendowego*” można byłoby zaproponować wprowadzenie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy do momentu rozpoczęcia pierwszej podróży, jaka miałaby być odbyta na podstawie biletu weekendowego, gdyby takowy moment był możliwy do ustalenia, czyli gdyby bilet był wystawiony na określoną relację przejazdu. Jednakże z uwagi na to, że bilet jest ważny na przejazd wszystkimi pociągami Spółki, w dowolnej relacji, przy czym nie ma obowiązku rozpoczynania podróży od miejscowości, w której został kupiony, ustalenie momentu rozpoczęcia pierwszej podróży nie jest możliwe. Natomiast umożliwienie odstąpienia od umowy w części, np. po wykonaniu 1 lub 2 przewozów, przy równoczesnym pozostawieniu podróżnemu prawa do określania ich liczby i relacji, nie jest racjonalnie ekonomiczne, właśnie ze względu na charakter oferty, której istotą jest wielokrotność przejazdów, przy równoczesnym pozostawieniu podróżnemu prawa do określania ich liczby i relacji. Stąd zdaniem Spółki jedynie zaproponowana konstrukcja prawna odstąpienia od umowy, z jednej strony, zgodna jest z interesami konsumenta, z drugiej zaś nie naruszy ekwiwalentności świadczeń.

W związku z powyższym Spółka wniosła o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania ww. zobowiązania i równocześnie zobowiązała się do informowania o stopniu realizacji zobowiązania w terminach wskazanych przez Organ Antymonopolowy.

Odnosnie zarzutu 2 *Postanowienia nr 1* dotyczącego wyłączenia prawa konsumentów do uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w ramach „*Biletu podróżnika*” „PKP Intercity” również w oparciu o art. 28 ust. 1 ww. ustawy zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania z oferty specjalnej „*Bilet podróżnika*” postanowień wyłączających w umowach zawieranych z konsumentami prawa konsumentów do

uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w ramach „Biletu podróżnika”. Zmiana zasad odstąpienia od umowy miałaby być analogiczna, jak w przypadku zmiany warunków odnoszących się do umowy w ramach oferty „Bilet weekendowy”. Zakres zmiany uzasadniony jest tymi samymi przesłankami co zakres zmiany oferty „Bilet weekendowy”. Spółka dodała, że powyższe zobowiązanie wykonywane jest w terminie od 15 września 2009r. w drodze odpowiedniej zmiany punktu 6 oferty specjalnej „Bilet podróżnika”.

W związku z powyższym „PKP Intercity” wniosła również w tym zakresie o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania ww. zobowiązania. Równocześnie zobowiązała się do informowania o stopniu realizacji zobowiązania w terminach wskazanych przez Organ Antymonopolowy.

W związku z zarzutami wymienionymi w punktach 3-5 *Postanowienia nr 1* z dnia 21.08.2009r. Spółka wniosła o niestwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, ze względu na fakt, że praktyki te w tym przypadku nie mają miejsca.

Odnosnie zarzutu 3 dotyczącego ograniczenia prawa konsumentów do zmiany umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC Spółka wskazała, że dopuszczenie możliwości zmiany umowy przewozu zawartej przez Internet tylko i wyłącznie w pociągu, na przejazd którym bilet został zakupiony, aczkolwiek nie w każdym przypadku odpowiada zasadom ustawowym, to przyjęcie takiego rozwiązania jest, w obecnym stanie technicznym, jedynym możliwym rozwiązaniem. Przepisy prawa przewozowego nie do końca są dostosowane do nowych technik zawierania umów, w tym w drodze internetowej. Tym niemniej wprowadzenie przez „PKP Intercity” sprzedaży internetowej biletów nastąpiło na wyraźne żądanie licznej grupy klientów mających dostęp do płatności elektronicznych. W tych warunkach, w praktyce zastosowanie analizowanych zasad zmiany umowy przez Spółkę podyktowane jest głównie względami technicznymi.

Bilety internetowe generowane są przez system sprzedaży w formacie PDF, a więc po zapisaniu na nośniku informatycznym, mogą być drukowane wielokrotnie we własnym zakresie przez konsumenta. Bilety te nie mają żadnych zabezpieczeń. Bilet internetowy jest biletem imiennym, z wydrukowanym numerem dokumentu tożsamości, jednakże drużyny konduktorskie „PKP Intercity” nie są jeszcze wyposażone w czytniki kodów umożliwiające weryfikację biletów internetowych, z jednoczesnym ich kasowaniem w systemie e-IC, tj. w drodze wejścia do systemu elektronicznej, internetowej sprzedaży biletów. W tym stanie rzeczy wiarygodność internetowego biletu oraz warunki przewozu z niego wynikające, w pociągu można stwierdzić tylko poprzez porównanie z diagramem, który drukowany jest po zamknięciu sprzedaży miejsc w danym pociągu. Diagram musi być drukowany z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym doręczenie go konduktorowi przed odjazdem pociągu ze stacji postojowej na stację początkową biegu pociągu (niejednokrotnie oddaloną o kilka lub kilkanaście kilometrów). W diagramie zamieszczony jest numer referencyjny, który jest wydrukowany na bilecie internetowym. Porównanie tych danych umożliwia konduktorowi zamieszczenie w diagramie sprzedaży miejsc adnotacji o skontrolowaniu danego biletu, a tym samym uniemożliwienie przedstawienia go do zwrotu jako niewykorzystanego w całości lub w części.

Wyjaśniając przyczyny ograniczenia możliwości zakresu zmiany umowy przewozu zawartej przez Internet do zmiany stacji przeznaczenia i klasy wagonu Spółka podniosła, że podstawowe kanały dystrybucji biletów, jakimi są obecnie kasy biletowe (...% sprzedaży biletów na przejazdy pociągami PKP IC), ze względów bezpieczeństwa systemu sprzedaży, znajdują się w bezpiecznej, wydzielonej sieci VPN (Virtual Private Network) i każda z nich połączona jest w tym VPN-ie niezależnym łączem teleinformatycznym dedykowanym tylko do systemu sprzedaży biletów kolejowych. Z powyższych względów kasy te nie posiadają dostępu do sieci Internet, przez którą nabywane są bilety w systemie e-IC. W tej sytuacji dopuszczenie zmiany umowy przewozu zawartej przez Internet – w kasie biletowej, która nie ma dostępu do systemu e-IC – dawałoby

możliwość dopuszczania się niekontrolowanych nadużyć ze strony podróżnych, o skali trudnej do przewidzenia. Podróżny mógłby np. wydrukować bilet internetowy w kilku egzemplarzach, a następnie zgłosić się do kilku kas biletowych w celu dokonania zmiany umowy przewozu (np. zmiana stacji przeznaczenia na bliższą, kategorii pociągu z wyższej na niższą lub zmiana klasy wagonu z pierwszej na drugą), z której wynikałby zwrot różnicy cen biletów. Kasjer, nie posiadając dostępu do systemu e-IC, nie może bowiem sprawdzić, czy na podstawie przedstawionego przez podróżnego biletu internetowego była w innej kasie dokonana zmiana umowy przewozu z ewentualnym zwrotem różnicy należności.

Z powyższych względów zmianę umowy przewozu na podstawie biletu internetowego „PKP Intercity” dopuściła obecnie tylko w pociągu. W razie całkowitego niewykorzystania biletu internetowego, z którego podróżny nie mógłby zrezygnować we wskazanym terminie (na 2 godziny przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej) z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu udokumentowanej choroby), zwrot należności dokonywany jest w drodze reklamacji. Jeśli podróżny chce skorzystać z przejazdu w innym terminie, zmienić stację przeznaczenia czy klasę wagonu, może najpóźniej na 2 godziny przed odjazdem pociągu, na który kupił bilet internetowy – zwolnić miejsce w systemie e-IC, wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu i kupić nowy bilet internetowy. Spółka podkreśliła, że zwrot należności za pierwotny bilet dokonywany jest w drodze reklamacji, ale bez pobierania odstepnego.

„PKP Intercity” dodała, że przyjęte obecnie rozwiązania, będące ewidentnym wyjściem naprzeciw potrzebom i żądaniom konsumentów, mają na celu umożliwienie części klientów zakup biletu bez konieczności fatygowania się do kasy, a jednocześnie pozwalają zabezpieczyć interes przewoźnika. W obecnym stanie technicznym alternatywą byłaby jedynie rezygnacja ze sprzedaży internetowej biletów. Ponadto klienci mają możliwość wyboru odpowiedniego dla siebie kanału dystrybucji – sprzedaż internetowa jest bowiem ciągle zaledwie uzupełnieniem podstawowych kanałów, jakimi są kasy biletowe i odprawa w pociągu, stanowiąc niewielki odsetek ogółu biletów sprzedanych na przejazd pociągami „PKP Intercity”. Mają oni również zagwarantowany dostęp do informacji na temat zasad sprzedaży internetowej, które opublikowane są na stronie internetowej, mają więc możliwość zapoznania się z wszelkimi regułami i utrudnieniami wynikającymi z zakupu biletu drogą internetową. Należy przy tym domniemywać, że klienci ci, posługujący się nowoczesnymi środkami łączności, są grupą klientów bardziej świadomych.

„PKP Intercity” jest obecnie jedynym przewoźnikiem kolejowym w Polsce, który umożliwił swoim klientom zakup biletu przez Internet. Można uznać to przedsięwzięcie jako swego rodzaju pilotaż.

Biorąc powyższe pod uwagę, zdaniem Spółki, nie można jej przypisać jakiegokolwiek winy w zaistniałym stanie faktycznym i uwarunkowaniach prawnych i technicznych za stosowanie omawianych zasad.

Na marginesie „PKP Intercity” dodała, że przepis art. 17 ustawy Prawo przewozowe stanowi o prawie podróżnego do zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od niej przed rozpoczęciem podróży, nie doprecyzowując, że prawo to winno być możliwe do realizacji do ostatniej minuty przed odjazdem pociągu. W związku z tym faktycznie Spółka dopuszcza taką zmianę na 2 godziny przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej poprzez odstąpienie od umowy i zakup nowego biletu poprzez kanał internetowy.

W związku z tym Spółka wniosła o niestwierdzenie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosnie do zarzutu 4 i 5 *Postanowienia nr 1* dotyczących ograniczenia prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC Spółka podniosła, że odstąpienie od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC (rezygnacja z przejazdu) jest możliwe najpóźniej na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej, pod

warunkiem zwolnienia w tym systemie zarezerwowanego miejsca. Ograniczenie to jest ściśle związane z ograniczeniami dokonywania operacji internetowych, omówionych w części zawierającej odniesienie do zarzutu 3. Zamykanie sprzedaży internetowej na 2 godziny przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej, pozwala na wyemitowanie diagramu, zawierającego dane o sprzedanych przez Internet biletach, a następnie dostarczenie go drużynie konдукtorskiej. Wydanie drużynie konдукtorskiej diagramu odbywa się najczęściej na stacji postojowej, która jest niejednokrotnie oddalona nawet o kilkanaście kilometrów od stacji początkowej biegu pociągu.

Konsekwencją tego jest konieczność wyeliminowania możliwości dokonywania zwrotu biletów z rezerwacją miejsc do rozpoczęcia podróży. W przeciwnym razie „PKP Intercity” musiałaby zwalniać miejsca, nie mając możliwości ponownego wprowadzenia tych miejsc do systemu rezerwacji, a tym samym sprzedania ich tym podróżnym, którzy decydują się na zakup biletu tuż przed odjazdem pociągu. Działania takie doprowadziłyby do sytuacji, że pociąg odjeżdża z wolnymi miejscami, a podróżni odeszli od kasy z przysłowiowym kwitkiem. Spółka podkreśliła, że około 11-38% podróżnych decyduje się na zakup biletu w ciągu pół godziny przed odjazdem pociągu. Tak więc diagram konдукtorów – do czasu wyposażenia drużyn konдукtorskich w terminale mobilne z czytnikiem kodów, w które może być zaopatrzony bilet internetowy – jest jedynym narzędziem umożliwiającym walidację biletów z systemu e-IC.

W lipcu 2009r. „PKP Intercity” – jako pierwszy przewoźnik krajowy na polskim rynku – zakupiła, w drodze trwającego ponad 2 lata przetargu publicznego, (...) sztuk terminali mobilnych, przeznaczonych do obsługi pociągów objętych rezerwacją. Urządzenia te pozwolą na sprzedaż biletów z rezerwacją miejsc w trybie on-line, dokonywanie płatności kartą oraz walidację biletów internetowych, co umożliwi przesunięcie czasu zamykania sprzedaży internetowej – z obecnych 2 godzin przed odjazdem ze stacji początkowej biegu pociągu, do 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji rozpoczynania podróży, z jednoczesnym skróceniem czasu na dokonanie płatności za bilet internetowy – z 30 do 10 minut.

Przeprowadzono już testowanie pin-padów w środowisku produkcyjnym, w celu otrzymania certyfikatu banku obsługującego płatności kartą. Obecnie trwają prace korygujące dostrzeżone usterki w oprogramowaniu, a w ostatniej dekadzie września 2009r. przewidziano rozpoczęcie testowania kompletnego urządzenia w środowisku produkcyjnym. Testy te muszą być prowadzone co najmniej przez 2-3 tygodnie na minimum 10 urządzeniach, aby można było wdrożyć je wszystkie do obsługi. Ponadto należy przeszkolić z obsługi terminala około 800 pracowników drużyn konдукtorskich i kas rozliczających sprzedaż w pociągu (szkolenie jednego pracownika trwa minimum 8 godzin), co wymaga – bez wchodzenia w kolizję z przepisami prawa pracy i ponoszenia nieuzasadnionego wzrostu kosztów wynagrodzeń – około dwóch miesięcy roboczych. Spółka wskazała, że uwzględniając powyższe wprowadzenie zmian w systemie e-IC będzie realnie możliwe do końca 2009r. lub na początku 2010r.

Jednakże nawet po wdrożeniu terminali mobilnych, w przypadku rezygnacji z podróży czy zmiany umowy przewozu – nie będzie możliwe dokonywanie zwrotu należności za pośrednictwem systemu e-IC (tzw. autozwrot). Na przeszkodzie stoją uwarunkowania podatkowe, jakim podlega sprzedaż kolejowych pasażerskich usług przewozowych. Ponadto „PKP Intercity” wskazała, że zgodnie z decyzją Dyrektora Izby Skarbowej w Warszawie z dnia 23 sierpnia 2006r. bilety internetowe nie mogą być fakturą VAT. Ustawa o podatku VAT stanowi, że podatnicy są co do zasady obowiązani udokumentować świadczone usługi, wystawiając fakturę, stwierdzającą dokonanie sprzedaży. Przewoźnik nie ma obowiązku wystawienia faktur VAT na rzecz osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, jednakże na żądanie tych osób (po zaznaczeniu pola „Proszę o wystawienie faktury VAT” lub pisemny wniosek złożony przed upływem 3 miesięcy od wykonania usługi), podatek – czyli „PKP Intercity” – musi fakturę wystawić.

Zgodnie z przepisami §11 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28 listopada 2008r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz.U. Nr 212, poz. 1337), w przypadku usług transportowych, fakturę wystawia się nie później niż z chwilą powstania obowiązku podatkowego i nie wcześniej niż 30 dnia przed powstaniem obowiązku podatkowego. Obowiązek podatkowy z tytułu świadczenia usług transportu powstaje z chwilą otrzymania całości lub części zapłaty, nie później niż 30 dnia licząc od dnia wykonania tych usług.

W przypadku sprzedaży internetowej „PKP Intercity” otrzymuje zapłatę przed wyemitowaniem biletu, a faktura dokumentująca sprzedaż zostaje automatycznie wygenerowana przez system e-IC. W sytuacji zmiany umowy przewozu, powodującej zmniejszenie wynagrodzenia za usługę lub zwrotu biletu, do którego została wystawiona faktura VAT, należy wystawić fakturę korygującą. Na podstawie potwierdzenia otrzymania faktury korygującej przez nabywcę „PKP Intercity” może skorygować wykazany wcześniej obrót i podatek VAT. Jeżeli natomiast Spółka nie otrzyma potwierdzenia odbioru faktury korygującej przez nabywcę, nie może skorygować wykazanego obrotu i obniżyć podatku VAT, nawet gdy dokona zwrotu należności podróżnemu. W tej sytuacji Spółka poniesie realny koszt podatku VAT, co stoi w sprzeczności z zasadą neutralności tego podatku. Mając na uwadze powyższe „PKP Intercity” została zmuszona do przyjęcia rozwiązań techniczno-organizacyjnych dostosowujących omawiany system sprzedaży do ww. przepisów podatkowych.

W związku z powyższym „PKP Intercity” wniosła o niestwierdzenie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów na skutek stosowania w odniesieniu do biletów sprzedawanych przez Internet ograniczeń prawa do odstąpienia od umowy nie później niż na 2 godziny przed odjazdem pociągu.

W przypadku niepodzielenia przez Organ Antymonopolowy oceny, iż w analizowanym przypadku nie doszło do ww. praktyki, w oparciu o przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania ww. ograniczeń. Zmiana zasad odstąpienia od umowy miałyby polegać na skróceniu okresu przed rozpoczęciem przewozu, w którym odstąpienie byłoby niedopuszczalne, do 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej i wprowadzona została po przeprowadzeniu wyżej omówionego przedsięwzięcia inwestycyjnego w drodze zmiany odpowiednich regulaminów wprowadzonych przez „PKP Intercity”. Powyższe zobowiązanie wykonane będzie w terminie do 31 marca 2010r. W związku z powyższym Spółka wniosła również w tym zakresie o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania ww. zobowiązania i równocześnie zobowiązała się do informowania o stopniu realizacji zobowiązania w terminach wskazanych przez Organ Antymonopolowy.

„PKP Intercity” ustosunkowując się do zarzutów wskazała również, iż większość europejskich przewoźników kolejowych od dawna prowadzi sprzedaż biletów przez Internet. Koleje tak technicznie zaawansowane jak niemieckie (DB) czy austriackie (OeBB), wykluczają możliwość zmiany umowy przewozu zawartej przez Internet, a zwrot biletu internetowego DB dopuszcza tylko poprzez system sprzedaży internetowej lub w drodze reklamacji (nie jest możliwy zwrot biletu w kasie).

Spółka ponadto zwróciła uwagę, iż ustawa Prawo przewozowe została uchwalona 25 lat temu w innych realiach ustrojowych, techniczno-ekonomicznych i prawnych, a znakomita większość zmian jakie nastąpiły w zakresie przewozów pasażerskich, mimo ponad dwudziestokrotnej nowelizacji tej ustawy, nie znalazła w niej odzwierciedlenia.

„PKP Intercity” przywołała również rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, które weszło w życie 3 grudnia 2009r. Powyższe rozporządzenie w art. 9 „Dostępność biletów, biletów bezpośrednich i biletów z rezerwacji” stanowi, że:

1. przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają możliwość nabycia w pociągu biletów na dane połączenie, chyba że możliwość taka jest ograniczona albo wyłączona ze względów bezpieczeństwa lub zwalczania nadużyć, z powodu obowiązku wcześniejszej rezerwacji lub z uzasadnionych względów handlowych,
2. bez uszczerbku dla przepisu przytoczonego wyżej, przedsiębiorstwa kolejowe takie jak „PKP Intercity”, mają dystrybuować bilety za pośrednictwem przynajmniej jednego z następujących sposobów sprzedaży:
 - w kasach biletowych lub automatach biletowych,
 - za pośrednictwem telefonu, Internetu lub jakichkolwiek innych, powszechnie dostępnych technologii informatycznych,
 - w pociągach.

W ocenie Spółki z powyższego wynika, że prawodawca europejski w Rozporządzeniu WE regulującym prawa pasażerów w transporcie kolejowym dostrzega także konieczność zabezpieczenia interesów przewoźnika, a nie tylko interesów konsumentów. Zatem również ustawa Prawo przewozowe powinna uwzględniać zarówno nowe technologie dystrybucji, jakimi są powszechnie dostępne technologie informatyczne, jak również potencjalne zagrożenia stwarzane przez nie dla interesów przewoźnika.

Organ Antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny.

Z dniem 2 stycznia 2008r. postanowieniem Sądu Rejonowego „PKP Intercity” została zarejestrowana, jako Spółka Akcyjna w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców. Przekształcenie „PKP Intercity” w spółkę akcyjną nastąpiło na podstawie uchwały Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników w dniu 17 grudnia 2007r.

„PKP Intercity” jest kolejowym przewoźnikiem, który obsługuje najwyższy segment przewozów pasażerskich w Polsce – pociągi kwalifikowane.

Są to pociągi kategorii:

- Eurocity,
- Intercity,
- Express,
- TLK – Tanie Linie Kolejowe,
- Pospieszne,
- Międzynarodowe pospieszne,
- Warszawa – Łódź,
- EuroNight (www.intercity.pl).

Produkt Eurocity to najszybsze połączenia z Warszawy, Poznania, Krakowa i Katowic do stolic europejskich. W składach pociągów znajdują się komfortowe wagony klimatyzowane klasy 1 i 2. W wybranych pociągach kursują wagony przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i przewozu rowerów. W każdym pociągu kursuje wagon restauracyjny. Podczas przejazdu prowadzona jest także sprzedaż obwoźna napojów oraz przekąsek. Na terenie Polski pociągi objęte są całkowitą rezerwacją miejsc (www.intercity.pl).

Produkt InterCity to komfortowe i najszybsze połączenia kolejowe oferowane między Warszawą i największymi miastami w Polsce. Standard i serwis oferowany w pociągach przygotowano z myślą o podróżnych ceniących komfort i wygodę podróżowania. W składach pociągów znajdują się wyłącznie klimatyzowane wagony klasy 1 i 2. W każdym pociągu kursuje wagon restauracyjny.

Podczas przejazdu prowadzona jest także sprzedaż obwoźna napojów oraz przekąsek. Wszyscy podróżni otrzymują bezpłatny poczęstunek – do wyboru kawa/herbata/napój i słodycze. Na pokładach pociągów w dni powszednie „PKP Intercity” oferuje także nieodpłatnie 3 wiodące dzienniki prasowe. Osoby wybierające podróż w klasie 1 mają w większości pociągów możliwość wyboru miejsca w wagonie z przedziałami lub w wagonie bezprzedziałowym. W wagonach bezprzedziałowych klasy 1 istnieje możliwość zamówienia posiłku u obsługi gastronomicznej bez konieczności udania się do wagonu restauracyjnego. W pociągach kursujących w godzinach dostosowanych do potrzeb klientów biznesowych kursują wagony z przedziałami menedżerskimi – komfortowe przedziały z 4 miejscami do siedzenia i dużym stołem. W przedziałach menedżerskich istnieje możliwość rezerwacji od 1 do 4 miejsc niezależnie od liczby osób podróżujących, każdy podróżny oprócz standardowego poczęstunku oferowanego w pociągach InterCity otrzymuje śniadanie lub lunch (zależnie od pory kursowania pociągu) oraz rozbudowany pakiet prasy codziennej i tygodników. Podróżnym planującym przejazd w wagonach klasy 2 Spółka oferuje miejsca w wygodnych klimatyzowanych przedziałach po 6 miejsc. W wybranych pociągach kursują także wagony bezprzedziałowe oraz przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i przewozu rowerów. Pociągi objęte są całkowitą rezerwacją miejsc (www.intercity.pl).

Produkt Express to połączenia pomiędzy dużymi miastami oraz do miejscowości turystycznych. Na głównych liniach kolejowych pociągi ekspresowe uzupełniają sieć pociągów kategorii InterCity. Istotną część sieci Ex stanowią pociągi z Warszawy do największych miejscowości turystycznych zapewniając wysoki standard połączeń w tych relacjach. Pociągi zestawione są z wagonów klasy 1 i 2 oraz wagonów barowych serwujących dania kuchni polskiej oraz napoje zimne i gorące. Podczas przejazdu prowadzona jest także sprzedaż obwoźna napojów oraz przekąsek. W większości pociągów kursują bezprzedziałowe wagony klasy 2 przystosowane do przewozu rowerów (www.intercity.pl).

Produkt TLK – Tanie Linie Kolejowe to oferta skierowana do podróżnych pragnących tanio i bezpiecznie przemieszczać się na trasach krajowych, także do popularnych miejscowości turystycznych. Od 14 grudnia 2008r. pociągi kursują wyłącznie w porze dziennej. Pociągi zestawione są z wagonów klasy 1 i 2 oraz wagonów barowych. W wybranych pociągach istnieje możliwość przewozu rowerów i sprzętu turystycznego. Pociągi objęte są całkowitą rezerwacją miejsc (www.intercity.pl).

Przejęte 01.12.2008r. pociągi pospieszne, uruchamiane do tej pory przez PKP Przewozy Regionalne Sp. z o.o., kursują na wszystkich głównych liniach kolejowych w Polsce. Obsługują połączenia między największymi miastami i mniejszymi ośrodkami. W związku z licznymi postojami na trasie przejazdu i niską ceną biletów cechują się największą dostępnością z pośród produktów oferowanych przez „PKP Intercity”. Pociągi kursują głównie w porze dziennej. Większość pociągów kursujących w porze nocnej to połączenia sezonowe uruchamiane w okresach tzw. szczytów przewozowych (święta, ferie, wakacje). Pociągi zestawione są z wagonów klasy 1 i 2 (wybrane pociągi tylko z wagonów klasy 2 po 6 miejsc w przedziale). W wybranych pociągach kursują wagony barowe oraz istnieje możliwość przewozu rowerów i sprzętu turystycznego. W części pociągów kursujących w porze nocnej znajdują się wagony sypialne i z miejscami do leżenia (kuszetki). Pociągi nie są objęte rezerwacją miejsc (w wagonach z miejscami do siedzenia) (www.intercity.pl).

W segmencie pociągów pospiesznych międzynarodowych „PKP Intercity” oferuje połączenia nocne z Warszawy, Katowic i Krakowa do Pragi, Wiednia, Bratysławy i Budapesztu, z Warszawy, Katowic, Krakowa i Gdyni do Berlina, z Warszawy do Moskwy i Kijowa, z Krakowa do Kijowa oraz połączenie dzienne z Warszawy do Sestokai i z Gdyni do Kaliningradu. Część oferty stanowią także połączenia tranzytowe z Moskwy do Berlina i Pragi oraz z Kijowa do Berlina. W pociągach kursujących w porze nocnej znajdują się wagony sypialne i z miejscami do leżenia oraz wagony

klasy 2 z miejscami do siedzenia (w pociągach tranzytowych głównie wagony sypialne) (www.intercity.pl).

W ramach połączeń między Warszawą i Łodzią pociągi kursują w porze dziennej w dni powszednie co godzinę, natomiast w dni świąteczne co 2 godziny. Większość połączeń obsługiwana jest nowoczesnymi klimatyzowanymi zespołami trakcyjnymi oferującymi miejsca w klasie 1 i 2. W celu zapewnienia odpowiedniej puli miejsc, połączenia cieszące się największym zainteresowaniem obsługiwane są także składami wagonowymi. Oprócz pociągów kursujących w układzie cyklicznym, na trasie Warszawa – Łódź kursuje także pociąg ŁODZIANIN bez zatrzymania na stacjach pośrednich (www.intercity.pl).

Produkt EuroNight charakteryzuje się najwyższym standardem połączeń oferowanych w międzynarodowej komunikacji nocnej. W ramach produktu EuroNight, „PKP Intercity” uruchamia pociąg Jan Kiepura z Warszawy i Poznania do Amsterdamu, z wagonami bezpośrednimi do Frankfurtu nad Menem, Bazylei, Norymbergi i Monachium. Od 14.12.2008r. w sezonie zimowym w składzie pociągu kursuje także raz w tygodniu wagon bezpośredni do Innsbrucku. W składzie pociągu do Amsterdamu znajdują się komfortowe wagony sypialne „PKP Intercity” z przedziałami dla 1, 2 lub 3 osób, przedziały typu LUX - posiadają indywidualną toaletę z prysznicem, lodówkę i odtwarzacz DVD, wagony z miejscami do leżenia kolei niemieckich kursujące we wszystkich wskazanych relacjach oraz wagon z fotelami wypoczynkowymi tzw. "sleeperetka" do Amsterdamu. W wagonach sypialnych podróżni otrzymują bezpłatny poczęstunek. Cały skład pociągu stanowią wagony klimatyzowane. Na terenie Niemiec pociąg kursuje z prędkością maksymalną 200 km/h (www.intercity.pl).

Zgodnie z ustawą z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe każdy przewoźnik ustala własne taryfy i regulaminy przewozu. Od dnia 01.02.2008r., na mocy Uchwały Nr 1258/2007 Zarządu „PKP Intercity” Sp. z o.o. z dnia 11.12.2007r. obowiązuje *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity” (RPO-IC)*. Zaś od dnia 01.12.2008r. Uchwałą Nr 1337/2008 Zarządu „PKP Intercity” S.A. z dnia 04.11.2008r. została ustalona *Taryfa Przewozowa Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)*.

Regulamin ma zastosowanie do przewozu osób, rzeczy i zwierząt w pociągach / wagonach „PKP Intercity” w komunikacji krajowej i określa warunki przewozu osób, rzeczy i zwierząt zabieranych przez podróżnych do wagonu, przesyłek konduktorskich. *Regulamin* określa również zasady organizacji sprzedaży dokumentów przewozu, rodzaje dokumentów przewozu i terminy ich ważności. Ponadto zawarte są w nim zasady postępowania w przypadku zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu, grupowego przewozu osób, przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu, kontroli dokumentów przewozu. *Regulamin* określa także tryb składania i rozpatrywania reklamacji, warunki przechowywania rzeczy w przechowalniach bagażu, przepisy porządkowe i wzory druków. *Regulamin* stosuje się łącznie z *Taryfą Przewozową Spółki „PKP Intercity” (TP-IC)* (zwaną dalej *Taryfą*).

Zgodnie z art. 11 Prawa przewozowego przewoźnik zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych. Wykonując ten obowiązek Spółka zapewnia podróżnym wgląd do *Regulaminu*; w punktach odprawy (tj. w kasach), na stronie internetowej www.intercity.pl, w zakładce „Przepisy i taryfy”, w siedzibie każdego zakładu i sekcji (karta nr 226).

„PKP Intercity” Stosuje następujące rodzaje dokumentów przewozu:

1. bilety:
 - a. jednorazowe – wyłącznie na przejazd w jedną stronę, na przejazd „tam i z powrotem”?
Wydaje się dwa oddzielne bilety,
 - b. okresowe,

- c. abonamentowe (wydawane wraz z wkładką do biletu),
- d. zbiorowe (§4 *Regulaminu*).
2. dopłaty za przejazd w pociągu Ex, IC, EC,
3. bilety dodatkowe na miejsca:
 - a. do siedzenia w pociągach TLK,
 - b. do leżenia,
 - c. sypialne,
4. bilety jednorazowe, na przewóz:
 - a. psa,
 - b. rzeczy (pod opieką podróżnego, roweru, wózka dziecięcego),
5. bilety zastępcze,
6. wezwania do zapłaty,
7. poświadczenia przejęcia przesyłki konduktorskiej do przewozu w pociągu/ stacjonarnym punkcie (§4 ust. 1 *Regulaminu*).

Terminy ważności biletów wynikają i są określone w §7 *Regulaminu*. Zgodnie z §7 ust. 2 terminy ważności biletów okresowych i abonamentowych nie zależą od odległości taryfowej przewozu i podane są w *Taryfie*, a w przypadku ofert specjalnych – w warunkach stosowania tych ofert. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty lub godziny wskazanej na nim za pomocą nadruku lub odpowiednio poświadczonego napisu ręcznego. Dzień liczy się od godziny 0.01 do 24.00 (§7 ust. 3 *Regulaminu*).

Zgodnie z §14 ust. 3 *Regulaminu* podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczania tego biletu (§14 ust. 2 *Regulaminu*, karta nr 127).

Przy przejazdach pociągami Spółki za częściowo niewykorzystany uznawany jest bilet w przypadkach, gdy:

1. podróżny korzystał z przejazdu tylko na części drogi, np. bilet został kupiony na przejazd w relacji Poznań Gł. – Warszawa Centralna, ale podróżny zrezygnował z przejazdu na odcinku Kutno – Warszawa Centralna, a zatem bilet został zrealizowany tylko na odcinku Poznań Gł. – Kutno; podróżnemu przysługuje – po uzyskaniu na stacji wyjazdu lub u konduktora w pociągu, poświadczania na bilecie o rezygnacji z dalszej podróży – zwrot różnicy należności, stosownie do niewykorzystanej części świadczenia przewozowego, po potrąceniu odstepnego,
2. z przejazdu korzystała mniejsza liczba osób niż wskazana na bilecie, przy czym kasa biletowa dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstepnego, pod warunkiem uzyskania wcześniej odpowiedniego poświadczania na bilecie,
3. gdy podróżny korzystał z przejazdów w krótszym niż wskazany na bilecie terminie ważności – dotyczy to biletów okresowych (np. miesięcznych, kwartalnych) oraz niektórych biletów wg ofert specjalnych – po spełnieniu określonych w *Regulaminie* warunków, np. podróżny kupił bilet okresowy odcinkowy miesięczny ważny na okres jednego miesiąca (od 27 kwietnia do 26 maja), a nie później niż przed upływem 10 dni przedłożył go do zwrotu (karty nr 93, 264-265).

„PKP Intercity” kieruje również do podróżnych oferty specjalne, takie jak: *Bilet weekendowy*, *Bilet podróżnika*, czy *Wcześniej i Taniej*.

Bilet weekendowy jest ofertą handlową wprowadzoną Uchwałą Zarządu „PKP Intercity” S.A. Nr 1278/2008 z dnia 21.10.2008r. (karty nr 61-65), obowiązującą od dnia 01.12.2008r. Podróżny, który zakupi bilet weekendowy za 119 zł na przejazd w klasie 2 lub za 199 zł na przejazd w klasie 1 może skorzystać z nieograniczonej liczby przejazdów pociągami wg taryfy pospiesznej „D” i „M”, ekspresowymi (Ex) i InterCity (IC) oraz w wagonach z miejscami do leżenia – *Tania kuszетка*, od

godziny 19.00 dnia roboczego, poprzedzającego dzień wolny od pracy do pierwszego dnia roboczego, następującego po tych dniach do godziny 6.00 (tzn. przejazd na podstawie takiego biletu musi zakończyć się najpóźniej do godziny 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po tych dniach), np. od piątku godz. 19.00 do poniedziałku godz. 6.00), po wykupieniu przed każdym przejazdem pociągiem „M”, Ex, IC odpowiednio:

1. biletu dodatkowego na miejsce do siedzenia w pociągu „M” albo dopłaty za przejazd w danym pociągu Ex, IC – z ulgą 50%,
2. biletu dodatkowego na miejsce do leżenie *Tania kuszетка* (w pełnej wysokości).

Zgodnie z postanowieniami ustępu 6 warunków oferty *Bilet weekendowy* za bilet przedłożony przed rozpoczęciem terminu jego ważności zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi bilet weekendowy na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego. Za bilet według tej oferty przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności (oferta specjalna *Bilet weekendowy* ustęp 6.2 w brzmieniu obowiązującym do dnia 15.09.2009r.; karta nr 63).

Podróżny może kupić „*Bilet weekendowy*”:

1. w przedsprzedaży już na 60 dni przed terminem wyjazdu do pierwszego dnia z zakresu ważności biletu, tj. dnia roboczego poprzedzającego dzień wolny od pracy do godziny 19.00 lub następnie,
2. już po rozpoczęciu biegu zakresu ważności biletu w pierwszym dniu z zakresu ważności biletu, czyli po godzinie 19.00 dnia roboczego poprzedzającego dzień wolny od pracy lub też,
3. już w kolejnym dniu wolnym od pracy, np. w sobotę lub niedzielę, przy czym termin ważności nie ulega przedłużeniu.

Podróżny, który zamierza podróżować np. od soboty, czy też niedzieli, dokonując zakupu biletu weekendowego może wskazać konkretny, inny dzień rozpoczęcia przejazdów (np. sobotę lub niedzielę), niż dzień roboczy poprzedzający dzień wolny od pracy, czyli np. piątek. Wówczas termin ważności biletu rozpoczyna się od wskazanej przez podróżnego daty, zawsze jednak bilet będzie ważny do godziny 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy (tj. np. do poniedziałku) (karta nr 294).

Spółka wskazała, że bilety weekendowe są jednym z elementów jej polityki promocyjnej. Konstrukcja ceny biletu polega na oferowaniu podróżnemu dość dużego opustu cenowego (karty nr 258, 268). Na przykład podróżny, który zamierza skorzystać z przejazdu pociągiem IC z Warszawy do Szczecina Gł. Za bilet jednorazowy kl. 2 wg taryfy normalnej zapłaciłby 80 zł oraz 25 zł za dokument rezerwacyjny – łącznie 105 zł. Przy założeniu, że przejazd odbywa się „tam i z powrotem”, łączna należność za przejazd wynosiłaby 210 zł. Korzystając z oferty *Bilet weekendowy* zapłaci 119 zł (bilet) oraz łącznie 25 zł za dwa dokumenty rezerwacyjne (12,50 zł – tyle kosztuje jeden dokument rezerwacyjny – po uwzględnieniu ulgi 50%) – łącznie 144 zł, a w sytuacji gdy korzysta z większej liczby przejazdów, koszty tych przejazdów są znacznie niższe. Podróżny, który nabył bilet weekendowy może zrealizować dowolną liczbę przejazdów w terminie ważności biletu (karty nr 258, 268).

Spółka w toku postępowania wyjaśniającego poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów podniosła, że zwrot należności za bilet według oferty *Bilet weekendowy* po rozpoczęciu terminu jego ważności jest niemożliwy z uwagi na jego charakter i preferencyjną cenę. Dopuszczenie zwrotu należności za ten bilet po rozpoczęciu terminu jego ważności, zdaniem Spółki, doprowadziłoby do sytuacji, że podróżny odbyłby kilka przejazdów, np. w piątek po godz. 19.00 i w sobotę, a dopiero w niedzielę zwróciłby bilet. Takie działania naraziłyby Spółkę na dodatkowe straty, gdyż bilety te są sprzedawane w bardzo korzystnej cenie. Spółka nadmieniła, że podróżny przed zawarciem umowy przewozu ma możliwość zastanowienia się, czy warunki wskazane w ofercie specjalnej *Bilet weekendowy* odpowiadają jego oczekiwaniom i czy chce skorzystać z oferty, która wprowadza pewne

ograniczenia dotyczące możliwości zwrotu biletu, czy też nabyć droższy bilet na ogólnych zasadach taryfowych (karta nr 258).

Walidacja biletu weekendowego jest prowadzona w identyczny sposób jak biletu okresowego – bilet taki kasowany jest przez drużynę konduktorską tylko jeden raz. Skasowanie biletu weekendowego polega na zamieszczeniu na bilecie odcisku znakownika – tylko jeden raz. Ponadto podczas każdego przejazdu drużyna konduktorska dokonuje kontroli dokumentów przejazdowych polegającej na sprawdzeniu terminu ważności biletu weekendowego, klasy wagonu oraz dokumentu tożsamości podróżnego (karta nr 289).

Ustęp 6 punkt 1 oferty specjalnej *Bilet weekendowy* stanowił, że: „za bilet wg oferty „*Bilet weekendowy*”, przedłożony przed rozpoczęciem terminu jego ważności, zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi bilet „*Bilet weekendowy*” na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego”. Zaś ustęp 6 punkt 2 tej oferty specjalnej brzmiał - „Za bilet wg oferty „*Bilet weekendowy*” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.” (karta nr 63).

Postanowienie o podobnej treści, tj.: „*Nie podlegają zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności*” zawarte było w §15 ust. 4 pkt 1 *Regulaminu* (karta nr 129).

Uchwałą Nr 986/2009 z dnia 08.09.2009r. Zarząd Spółki wprowadził zmiany do oferty specjalnej *Bilet weekendowy*. W ustępie 6:

1. punkt 1 otrzymał brzmienie –

„1) za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty *Bilet weekendowy*, przedłożony przed upływem 2 godziny terminu jego ważności, zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi *Bilet weekendowy* na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego.”

2. punkt 2 otrzymał brzmienie –

„2) za bilet wg oferty *Bilet weekendowy* przedłożony po terminie wskazanym w pkt 1 – nie zwraca się należności”.

Zmiany te obowiązują od dnia 15.09.2009r. (karta nr 28). Następnie Uchwałą Nr 1003/2009 z dnia 15.09.2009r. Zarząd Spółki ustalił zmianę *Regulaminu* obowiązującą od dnia 21.09.2009r. polegającą m.in. na wykreśleniu z §15 zapisu dotyczącego zwrotu należności za bilety weekendowe (karty nr 92-93, 59).

Bilet podróżnika to oferta specjalna obowiązująca od 14 grudnia 2008r., której warunki taryfowe są zbliżone do oferty *Bilet weekendowy*. Oferta została wprowadzona w grudniu 2008r. na podstawie uchwały Nr 1454/2008r. Zarządu Spółki (karty nr 66-70), po przejściu przez „PKP Intercity” pociągów pospiesznych nie objętych rezerwacją miejsc (karta nr 268). Bilety wg tej oferty ważne są na przejazdy w klasie 1 i 2, w wagonach z miejscami do siedzenia, w pociągach wg taryfy pospiesznej „D” i „M”. Bilet uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów ww. pociągami od godz. 19.00 dnia roboczego, poprzedzającego dzień wolny od pracy, do godz. 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy. W przypadku przejazdu pociągiem „M” należy przed każdym przejazdem nabyć bilet dodatkowy na miejsce do siedzenia.

Zgodnie z postanowieniami ustępu 6 warunków oferty *Bilet podróżnika* za bilet przedłożony przed rozpoczęciem terminu jego ważności zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi bilet podróżnika na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego. Za bilet według tej oferty przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności (oferta specjalna *Bilet podróżnika* ustęp 6.2 w brzmieniu obowiązującym do dnia 15.09.2009r.; karta nr 68).

Jak wyjaśniła Spółka w toku postępowania wyjaśniającego poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zwrot należności za bilet wg oferty *Bilet podróżnika* po rozpoczęciu terminu jego ważności jest niemożliwy również z powodu wyjątkowo niskiej ceny (opłata za bilet jest niezależna od odległości i wynosi 65 zł). Z uwagi na możliwość wielokrotnego przejazdu na dowolną odległość, podróżny może wykorzystać bilet do przejazdu kilkoma pociągami na niezbyt długich odcinkach. Ze względu na czas przejazdu danym pociągiem, bilet może nie zostać skasowany przez drużynę konduktorską, a zatem nie będzie nosił znamion wykorzystania i mógłby zostać przedłożony do zwrotu (karta nr 268).

Podobnie jak bilet weekendowy podróżny może kupić bilet według oferty „*Bilet podróżnika*” w przedsprzedaży, już po rozpoczęciu biegu zakresu ważności biletu w pierwszym dniu z zakresu ważności biletu lub też, w kolejnym dniu wolnym od pracy, np. w sobotę lub niedzielę, przy czym termin ważności nie ulega przedłużeniu.

W ofercie specjalnej *Bilet podróżnika* znalazły się takie same postanowienia jak w ofercie *Bilet weekendowy*. Ustęp 6 punkt 1 oferty specjalnej *Bilet podróżnika* stanowił bowiem, że: „za bilet wg oferty „*Bilet podróżnika*”, przedłożony przed rozpoczęciem terminu jego ważności, zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi bilet „*Bilet podróżnika*” na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego”. Zaś ustęp 6 punkt 2 tej oferty specjalnej brzmiał - „Za bilet wg oferty „*Bilet podróżnika*” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.” (karta nr 68).

Uchwałą Nr 985/2009 z dnia 08.09.2009r. Zarząd Spółki wprowadził zmiany do oferty specjalnej *Bilet podróżnika*. W ustępie 6:

1. punkt 1 otrzymał brzmienie –
„1) za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty *Bilet podróżnika*, przedłożony przed upływem 2 godziny terminu jego ważności, zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi *Bilet podróżnika* na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego.”
2. punkt 2 otrzymał brzmienie –
„2) za bilet wg oferty *Bilet podróżnika* przedłożony po terminie wskazanym w pkt 1 – nie zwraca się należności”.

Zmiany te obowiązują od dnia 15.09.2009r. (karta nr 29).

Obowiązujące warunki taryfowe ofert specjalnych oraz ich zmiany Spółka podała do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty (strona internetowa www.intercity.pl, tablice ogłoszeń). Ponadto pracownicy kas biletowych oraz punktów obsługi klientów, jak również pracownicy drużyn konduktorskich otrzymują warunki taryfowe wszystkich ofert specjalnych oraz zmiany do tych ofert i są zobowiązani do informowania podróżnych o ich postanowieniach (karta nr 59).

„PKP Intercity” prowadzi sprzedaż internetową biletów w komunikacji krajowej, która została uregulowana w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez Spółkę „PKP Intercity” S.A.* obowiązującym od dnia 09.12.2008r. *Regulamin e-IC* został przyjęty uchwałą Nr 1383/2008 Zarządu Spółki z dnia 03.12.2008r. (karty nr 77-87).

Regulamin e-IC ma zastosowanie do rezerwacji biletów na przejazd oraz miejsc w komunikacji krajowej, w bezpośrednich pociągach/wagonach Spółki „PKP Intercity”, na odległość powyżej 50 km, przy pomocy systemu internetowej sprzedaży biletów (e-IC). W systemie e-IC korzystając ze strony <https://bilet.intercity.pl> można dokonać rezerwacji biletu na przejazd i miejsca/przedziału (czteromiejscowego), codziennie w godzinach 1.30 – 23.30 – najwcześniej na 58 dni przed terminem odjazdu, a najpóźniej na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej (§3 ust. 1 *Regulaminu e-IC*). Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez dokonanie płatności on-line (po uzyskaniu z banku potwierdzenia płatności) i udostępnieniu przez „PKP

Intercity” – za pośrednictwem systemu e-IC – biletu internetowego, do samodzielnego wydrukowania (§4 ust. 1 *Regulaminu e-IC*).

Zmiana umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony, w zakresie:

1. przejazdu dalszego poza stację przeznaczenia wskazaną na *bilecie internetowym*,
2. przejścia do:
 - a. klasy 1 z biletem na klasę 2 lub
 - b. klasy 2 z biletem na klasę 1;
3. przejścia z wagonu:
 - a. z miejscami do siedzenia do wagonu z miejscami do leżenia (w tym do wagonu z miejscami do leżenia bez pościeli i obsługi konduktora – „*Tania Kuszетка*”) lub do wagonu sypialnego,
 - b. z miejscami do leżenia (w tym wagonu z miejscami do leżenia bez pościeli i obsługi konduktora – „*Tania Kuszетка*”) do wagonu sypialnego,
 - c. z miejscami do leżenia bez pościeli i obsługi konduktora – „*Tania Kuszетка*” do wagonu miejscami do leżenia z pościelą i obsługą konduktora,
4. zmiany miejsca w wagonie tego samego rodzaju, z kategorii niższej na wyższą – np. z kategorii Touriste (T3) na Double lub Single w wagonie sypialnym lub z przedziału 6-miejscowego (Bc-6) do przedziału 4-miejscowego (Bc-4) w wagonie z miejscami do leżenia z pościelą i obsługą konduktora (§5 ust. 2 *Regulaminu e-IC*).

Od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC może odstąpić:

1. *Płatnik* – częściowo lub całkowicie (osoba dokonująca płatności on-line),
2. *Podróżny* (osoba na rzecz, której zakupiony został bilet internetowy i której dane oraz numer dokumentu tożsamości zostały zamieszczone przez *Płatnika* na bilecie) nie będący jednocześnie *Płatnikiem* – tylko częściowo (§6 ust. 1 *Regulaminu e-IC*).

W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (§6 ust. 4 *Regulaminu e-IC*). Zasady te obowiązują także w przypadku odstąpienia od umowy przewozu – przed rozpoczęciem podróży – i jednoczesnego zakupu *nowego biletu internetowego*, w związku ze zmianą: terminu odjazdu, stacji przeznaczenia czy klasy wagonu lub rodzaju miejsca albo danych osoby wskazanej na *bilecie internetowym* jako *Podróżny* (zakładka ‘bilety klienta’ – opcja ‘zmień dane’) (§6 ust. 6 *Regulaminu e-IC*).

„PKP Intercity” w toku postępowania wyjaśniającego, poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zwróciła uwagę, że unormowanie odstąpienia od umowy przewozu zawarte w Prawie przewozowym dostosowane jest do występujących okoliczności i jest zastrzeżone tylko dla podróżnego, co wiąże się w konsekwencji ze zwrotem uiszczonych przez niego należności. Podróżny może odstąpić od umowy zarówno przed rozpoczęciem przewozu, jak i w trakcie jego wykonania, rezygnując z dalszego przejazdu lub przejazdu w droższej klasie. Rezygnację z dalszego przejazdu należy uważać za odstąpienie od części niewykorzystanego świadczenia, które uprawnia podróżnego do zwrotu należności w wysokości odpowiadającej różnicy cen. Umowę przewozu zawiera *Płatnik* i tylko on może odstąpić od umowy (karta nr 284).

Płatnik to osoba dokonująca płatności on-line (§1 ust. 2 pkt 3 *Regulaminu e-IC*), zaś *Podróżny* to osoba na rzecz, której zakupiony został bilet internetowy i której dane oraz numer dokumentu tożsamości zostały zamieszczone przez *Płatnika* na bilecie (§1 ust. 2 pkt 6 *Regulaminu e-IC*). *Płatnik*, który zarejestrował się w systemie e-IC, podaje swoje dane, jednocześnie zawarł z „PKP Intercity” umowę przewozu:

1. opłaca należność za przejazd (karta lub przelewem),
2. otrzymuje od „PKP Intercity”:
 - a. fakturę VAT lub fakturę korygującą,
 - b. zwrot należności za niewykorzystany całkowicie lub częściowo bilet internetowy, na konto z którego opłacono należność za przejazd.

Ponadto *Płatnik* zobowiązany jest w razie zakupu biletu dla innej osoby (*Podróżnego*) podać dane tej osoby oraz zapoznać ją z postanowieniami *Regulaminu e-IC*.

W §6 ust. 4 *Regulaminu e-IC* znalazło się postanowienie mówiące że „*W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji przejazdu, z zastrzeżeniem ust. 5.*” Zaś §6 ust. 5 *Regulaminu e-IC* stanowi, że „*W razie całkowitego niewykorzystania biletu internetowego, z którego Płatnik nie mógł zrezygnować w terminie i w sposób określony w ust. 4 – z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu) – o zwrot należności za niewykorzystany bilet należy wystąpić z wnioskiem.*”

Postanowienia o podobnej treści do tych przytoczonych powyżej znalazły się w ofercie specjalnej *Wcześniej i Taniej*. Oferta specjalna *Wcześniej i Taniej* obowiązuje przy przejazdach w jedną stronę na odległość powyżej 50 km bezpośrednim pociągiem ekspresowym (Ex) lub Intercity (IC), w klasie 1 i 2. Pierwotnie, na podstawie Uchwały Nr 1274/2008 Zarządu Spółki z dnia 21.10.2008r., oferta ta obowiązywała w terminie od 5 stycznia do 19 czerwca 2009r. (karty nr 71-74). Następnie Uchwałą Nr 606/2009 Zarządu Spółki z dnia 02.06.2009r. przedłużono ten termin do dnia 12 grudnia 2009r. (karta nr 76). W dniu 02.12.2009r. Spółka poinformowała Organ Antymonopolowy, że nie planuje przedłużenia terminu obowiązywania oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” i, że oferta ta wygaśnie z dniem 12.12.2009r. (karta nr 301).

Bilety w ramach oferty *Wcześniej i Taniej* wydawane są tylko w systemie internetowej sprzedaży biletów. Osoba zarejestrowana w systemie internetowej sprzedaży biletów może nabyć bilet na przejazd – dla siebie lub innej osoby, która zostanie określona na bilecie jako podróżny – najwcześniej na 58 dni a najpóźniej na 15 dni przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej (nie wliczając dnia odjazdu). Liczba miejsc przewidzianych do sprzedaży wg tej oferty jest ograniczona. Bilety sprzedawane są wg następujących zasad:

1. na przejazd w klasie 2 – w pierwszej kolejności miejsca najtańsze w cenie 59 zł, następnie po wyczerpaniu tych miejsc – w cenie 69 zł, a jako ostatnie miejsca – w cenie 79 zł,
2. na przejazd w klasie 1 obowiązuje pula miejsc w cenie 99 zł.

Z oferty specjalnej *Wcześniej i Taniej* mogą skorzystać zatem osoby, które z dużym wyprzedzeniem (od 15 do 58 dnia naprzód) potrafią zaplanować swoją podróż, osiągając przy tym korzyści w postaci tańszego przejazdu, zaś przewoźnik otrzymuje zapłatę z dużym wyprzedzeniem. Atrakcyjność oferty w głównej mierze polega na bardzo korzystnych, zryczałtowanych cenach, obejmujących opłatę za przejazd (niezależną od odległości taryfowej) oraz rezerwację miejsca.

Zmiana umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC jest możliwa tylko przez podróżnego w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony, w zakresie:

1. przejazdu dalszego poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie internetowym,
2. przejścia do klasy 1 z biletem na klasę 2 wg ceny specjalnej,
3. przejścia do klasy 2 z biletem na klasę 1 wg ceny specjalnej.

W celu dokonania tych zmian podróżny powinien zgłosić ich zamiar konduktorowi (ustęp 5 oferty specjalnej *Wcześniej i Taniej*).

Spółka wskazała, że dokonywanie zmiany umowy przewozu przez podróżnego w systemie internetowej sprzedaży jest niemożliwe, gdyż jest to samoobsługowy kanał dystrybucji, a więc nie

przystosowany do wyliczania należności w związku ze zmianą umowy przewozu, wymagającego indywidualnego podejścia do sprawy w zależności od specyfiki sytuacji i znajomości uwarunkowań taryfowych. Spółka zwróciła uwagę, że nawet w przypadku przejścia w pociągu z wagonu klasy 2 do wagonu klasy 1 (lub odwrotnie), konduktor odpowiednio poświadcza okazany bilet internetowy (do zwrotu w ciągu 30 dni w kasie biletowej), i wydaje podróżnemu nowy bilet na przejazd. Zwrot należności za poświadczony o niewykorzystaniu bilet internetowy, dokonywany jest w drodze pisemnej reklamacji, złożonej przez podróżnego, bez potrącenia odstępnego, gdyż traktowane jest to jako wymiana biletu (karta nr 73, 270).

W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w *Regulaminie e-IC* i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu. Poświadczenie to dołącza się do pisemnego wniosku. W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnienia miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku (ustęp 6.2 Oferty Specjalnej *Wcześniej i Taniej*). Zwrot należności w razie całkowitego niewykorzystania biletu wg oferty *Wcześniej i Taniej* dopuszcza się jedynie wówczas, gdy podróżny nie mógł zrezygnować w wymaganym terminie, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), przy czym do wniosku należy dołączyć dokumenty uzasadniające niewykorzystanie biletu (ustęp 6.3 Oferty Specjalnej *Wcześniej i Taniej*).

Ograniczenie terminu całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (tj. rezygnacji z podróży) do 2 godzin przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej, jak wyjaśniła Spółka, jest podyktowane tym, że sprzedaż biletów musi zostać zamknięta w celu wyemitowania diagramu z danymi o sprzedanych przez Internet biletach, który jest niezbędny do walidacji biletów przez drużynę konduktorską na pokładzie pociągu.

Ustęp 6.2 oferty specjalnej *Wcześniej i Taniej* stanowi, że „w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w *Regulaminie e-IC* i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu; poświadczenie to dołącza się do pisemnego wniosku. W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnienia miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, z zastrzeżeniem pkt 3”.

Organ Antymonopolowy zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przepis art. 24 ust. 2 ww. ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

1. stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.);
2. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
3. nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ K.c. w zw. z art. 4 pkt 12) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów Ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. 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”¹.

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 obyczajów². 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 prawem³.

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 faktycznego⁴. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Kolejną przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Konieczne jest zatem wykazanie, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez Ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

stanowisku, iż sformułowanie: *nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów* należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych 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 powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest zatem łączne spełnienie następujących przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności,
- zachowanie powyższe musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

I. W niniejszej sprawie „PKP Intercity” postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstepnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie* postanowienia o brzmieniu: „*Nie podlegają zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności.*” oraz w ofercie specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet weekendowy” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które mogą stać w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe.

Dla stwierdzenia, że w powyższym zakresie doszło do naruszenia przez „PKP Intercity” art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w pierwszej kolejności zachodzi konieczność wykazania, że działanie przedsiębiorcy będące przedmiotem rozpatrywanego zarzutu nosi znamiona bezprawności.

Z zacytowanych powyżej postanowień *Regulaminu* i oferty specjalnej wynikało wprost, że Spółka nie dokonywała zwrotu należności za bilet weekendowy po rozpoczęciu terminu jego ważności. Zakres ważności biletu weekendowego, zgodnie z ustępem 2 punkt 2 oferty specjalnej, to okres od godziny 19.00 dnia roboczego, poprzedzającego dzień wolny od pracy do godziny 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy, czyli np. od piątku godz. 19.00 do poniedziałku godz. 6.00. Jeżeli podróżny zakupi bilet po godzinie 19.00 ww. dnia roboczego i nie uczyni innych zastrzeżeń (tzn. nie wskaże innej daty, od której rozpocznie się termin ważności biletu), wówczas bilet ważny będzie od godziny jego zakupu.

Zgodnie z 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. Zarazem, o czym stanowi art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego, podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15⁵ nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

W świetle art. 17 Prawa przewozowego prawo podróżnego do odstąpienia od umowy jest uzależnione od spełnienia przesłanki *przed rozpoczęciem podróży*. „PKP Intercity” wiązało natomiast prawo podróżnego, który zakupił bilet weekendowy, do odstąpienia od umowy za zwrotem należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego z przesłanką *rozpoczęcia terminu ważności tego biletu*. Termin rozpoczęcia ważności biletu weekendowego nie zawsze musi pokrywać się z terminem rozpoczęcia podróży. Możliwa jest sytuacja, że podróżny, który zakupił bilet weekendowy, 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 odstępnego, jednak Spółka jednoznacznie wykluczała taką możliwość wskazując w *Regulaminie* i w ofercie specjalnej, że *nie zwraca się należności za bilet weekendowy po rozpoczęciu terminu jego ważności*. Obawy Spółki, wyrażone w toku postępowania wyjaśniającego poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że dopuszczenie zwrotu należności za bilet weekendowy po rozpoczęciu terminu jego ważności stworzyłoby podróżnym możliwość zwrotu biletu po odbyciu kilku przejazdów nie zasługują na uwzględnienie. Walidacja biletu weekendowego odbywa się poprzez jego skasowanie, co winno mieć miejsce już w czasie pierwszego przejazdu zrealizowanego przez podróżnego na podstawie tego biletu. Zaś podróżny ze skasowanym biletem nie może skutecznie podnosić, że nie rozpoczął podróży.

Ustęp 6.2 oferty specjalnej oraz §15 ust. 4 pkt 1 *Regulaminu* pozostawał więc w sprzeczności z art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego i tym samym w okolicznościach omawianego zarzutu spełniona została przesłanka bezprawności zachowania przedsiębiorcy.

Dla stwierdzenia, że w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności dowiedzenie, że zachowanie przedsiębiorcy będące przedmiotem postawionego w niniejszej sprawie zarzutu godzi w interesy konsumentów.

Rozpatrując powyższą kwestię stwierdzić należy, że na skutek zamieszczenia w treści *Regulaminu* i oferty specjalnej kwestionowanego postanowienia konsumenci narażeni zostali na realne i wymierne straty o charakterze finansowym. Spółka wprowadzając do *Regulaminu* i oferty specjalnej postanowienie, zgodnie z którym nie podlegały zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności, pozbawiła konsumentów możliwości uzyskania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet weekendowy, naruszając zasadę określoną w art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego. Praktyka Spółki prowadziła zatem do zagrożenia ekonomicznych interesów najsłabszych uczestników rynku.

Na marginesie należy dodać, że dla prawnego udowodnienia naruszenia zakazu, określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest konieczne wystąpienie na rynku

⁵ Art.15 ust.1 prawa przewozowego stanowi, że podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego (art. 15 ust. 2 ww. ustawy). Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego (art. 15 ust. 3 ww. ustawy).

skutków określonej praktyki. Zadaniem Organu Antymonopolowego jest nie tylko eliminowanie skutków działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, ale również przeciwdziałanie wystąpieniu takich skutków. Wynika to wprost z art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że reguluje ona zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Wystarczająca zatem jest hipotetyczna choćby możliwość wystąpienia na rynku skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co ma miejsce w przedmiotowej sprawie. Wywód ten pozostaje aktualny w odniesieniu do każdego z zarzutów postawionych „PKP Intercity” w ramach przedmiotowego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym stwierdzić należy, że praktyka Spółki godziła w interesy konsumentów. W celu stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ww. ustawa w odniesieniu do konsumentów chroni zatem ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. W przedmiotowej sprawie opisane działania „PKP Intercity” dotyczą zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane są do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Opisane powyżej praktyki były wymierzone we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych konsumentów korzystających z usług przewozu osób kolejną świadczonych przez Spółkę na terenie całego kraju. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich konsumentów do korzystania z uprawnień przewidzianych dla podróżnych w ustawie Prawo przewozowe w szczególności w zakresie odstąpienia od umowy przewozu.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania zarzutu postawionego „PKP Intercity” za uzasadniony. Zakwestionowane w punkcie I niniejszej decyzji zachowanie Spółki nosi bowiem znamiona bezprawności oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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

W okolicznościach sprawy związanych z rozpatrywanym zarzutem spełnione zostały przesłanki pozwalające na stwierdzenie, że „PKP Intercity” zaniechało stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 08.09.2009r. Zarząd Spółki podjął Uchwałę Nr 986/2009 w sprawie zmiany oferty specjalnej *Bilet weekendowy*, która weszła w życie od dnia 15.09.2009r. Na mocy tej uchwały ustęp 6 oferty specjalnej otrzymał nowe brzmienie. Postanowiono bowiem, że za całkowicie

niewykorzystany bilet wg oferty *Bilet weekendowy*, przedłożony przed upływem 2 godziny terminu jego ważności, przewoźnik będzie zwracał należność z potrąceniem 10% tytułem odstepnego (nowe postanowienia ustępu 6.1 oferty specjalnej; karta nr 28). Ponadto Uchwałą Nr 1003/2009 z dnia 15.09.2009r. Zarząd Spółki ustalił zmianę *Regulaminu* obowiązującą od dnia 21.09.2009r., polegającą m.in. na wykreśleniu z §15 zapisu dotyczącego zwrotu należności za bilety weekendowe (karty nr 92-93, 59). Jeżeli zatem podróżny zakupi bilet weekendowy np. w piątek o godzinie 21.00 może uzyskać zwrot należności za niewykorzystany bilet, pod warunkiem, że przedłoży go w kasie najpóźniej do godziny 23.00, natomiast podróżny, który nabył ww. bilet w sobotę o godzinie 8.00, może otrzymać zwrot należności najpóźniej do godziny 10.00 w sobotę.

W świetle nowych postanowień oferty specjalnej „*Bilet weekendowy*” podróżny może zrealizować swoje prawo wynikające z art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego do uzyskania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet weekendowy po potrąceniu odstepnego. W kontekście stwierdzenia zaniechania stosowania przez „PKP Intercity” przedmiotowej praktyki nadmienić należy, że konsumenci zostali poinformowani o opisanej powyżej zmianie oferty specjalnej.

„PKP Intercity” w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w związku z omówionym powyżej zarzutem wniosła o wydanie decyzji nakładającej na nią obowiązek wykonania zobowiązania. W oparciu o art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Spółka zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania z wzorca umów – *Regulaminu* oraz z oferty specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowień wyłączających w umowach zawieranych z konsumentami prawa konsumentów do uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w ramach biletu weekendowego. Spółka zadeklarowała wykonanie powyższego zobowiązania w terminie od dnia 21.09.2009r. W tym stanie rzeczy w uzasadnieniu niniejszej decyzji konieczne jest odniesienie się Organu Antymonopolowego do przedmiotowego wniosku.

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

Rozpatrując wniosek Spółki, po pierwsze należy wskazać, iż decyzja wydawana na podstawie ww. przepisu jest decyzją opartą o uznanie administracyjne. Art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje Organowi Antymonopolowemu uprawnienie, a nie nakłada na niego obowiązku wydania przedmiotowej decyzji. Organ Antymonopolowy nie jest związany propozycjami przedkładanymi przez przedsiębiorcę, dysponuje bowiem swobodnym uznaniem w przedmiocie zastosowania ww. przepisu i ukończenia postępowania poprzez wydanie decyzji na jego podstawie. Stanowisko takie zostało w pełni zaaprobowane przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który dokonując wykładni gramatycznej art. 28 ust. 1 ww. ustawy stwierdził, że wydanie decyzji na tej podstawie prawnej jest uprawnieniem Organu Antymonopolowego, a nie jego obowiązkiem⁶.

Ponadto wskazać należy, że ww. przepis znajduje zastosowanie w przypadkach, gdy w toku postępowania zostanie uprawdopodobnione, na podstawie m.in. ustalonych okoliczności sprawy, że doszło do naruszenia przepisu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należy

⁶ Wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2009r. (sygn. akt XVII Ama 98/08).

podkreślić zatem, że wydanie decyzji, o jakiej mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest możliwe po uprawdopodobnieniu przesłanek stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wydanie takiej decyzji ma służyć przyspieszeniu toku postępowania bez konieczności udowadniania stosowania zarzucanych praktyk, z możliwością poprzestania na ich uprawdopodobnieniu.

W niniejszej sprawie wniosek „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, został złożony w odpowiedzi na postawione zarzuty, a więc we wstępnej fazie postępowania. Niemniej wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzone było postępowaniem wyjaśniającym, w toku którego Organ Antymonopolowy zwracał się do Spółki o wyjaśnienia co do warunków stosowania oferty specjalnej „*Bilet weekendowy*” i równocześnie zebrał dowody w sprawie w postaci wzorców umów i regulaminów. W konsekwencji już na wstępnym etapie postępowania właściwego Organ Antymonopolowy dysponował głównymi dowodami potwierdzającymi zasadność stawianego zarzutu.

Organ Antymonopolowy uznał również, iż uwzględnienie wniosku „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie doprowadzi do spełnienia podstawowego celu, jaki wynika z tego przepisu, tj. przyspieszenia postępowania i jego zakończenia skutkującego usunięciem zarzucanych naruszeń bez konieczności jego przeprowadzania w całości. Przedmiotowy wniosek został złożony w dacie wyeliminowania z oferty specjalnej *Bilet weekendowy* i *Regulaminu* kwestionowanego postanowienia i dopuszczenia przez Spółkę możliwości zwrotu przez podróżnego całkowicie niewykorzystanego biletu weekendowego do dwóch godzin po rozpoczęciu terminu ważności biletu – z potrąceniem odstępnego, o czym była mowa powyżej. Kwestionowane zachowanie zostało już wyeliminowane przez samego przedsiębiorcę. Wydanie decyzji zobowiązującej w okolicznościach sprawy nie prowadziłyby zatem do zapobieżenia naruszeniom przepisów ustawy, gdyż tych naruszeń już zaniechano. Fakt zaniechania stosowania praktyki to okoliczność, która wpływa na wymiar kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę w konsekwencji stwierdzenia stosowania przez niego praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, nie jest jednak w ocenie Organu Antymonopolowego wystarczającym argumentem do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.

Stąd też Organ Antymonopolowy działając w ramach uznania administracyjnego, nie uwzględnił przedmiotowego wniosku Spółki.

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

II. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono „PKP Intercity” w niniejszym postępowaniu jest wyłączenie prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Bilet podróżnika*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet podróżnika” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

Z przytoczonego powyżej postanowienia oferty specjalnej „*Bilet podróżnika*” wynikało jasno, że „PKP Intercity” nie zwraca należności za bilet zakupiony według tej oferty po rozpoczęciu terminu jego ważności. Przy czym bilet podróżnika uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów ww. pociągami od godz. 19.00 dnia roboczego, poprzedzającego dzień wolny od pracy, do godz. 6.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniach wolnych od pracy. Jeżeli podróżny zakupi bilet po godzinie 19.00 ww. dnia roboczego i nie uczyni innych zastrzeżeń (tzn. nie wskaże innej

daty, od której rozpocznie się termin ważności biletu), wówczas bilet ważny będzie od godziny jego zakupu.

Oceniając, czy zakwestionowane zachowanie nosi znamiona bezprawności należy wskazać po pierwsze, że stosownie do powoływanego już w uzasadnieniu punktu I sentencji niniejszej decyzji 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 (odstępnego). Przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

W świetle art. 17 Prawa przewozowego prawo podróżnego do odstąpienia od umowy jest uzależnione od spełnienia przesłanki *przed rozpoczęciem podróży*. „PKP Intercity” wiązało natomiast prawo podróżnego, który zakupił bilet podróżnika, do odstąpienia od umowy za zwrotem należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego z przesłanką *rozpoczęcia terminu ważności tego biletu*. Termin rozpoczęcia ważności biletu podróżnika nie zawsze musi pokrywać się z terminem rozpoczęcia podróży. Możliwa jest sytuacja, że podróżny, który zakupił bilet podróżnika, 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 odstępnego, jednak Spółka jednoznacznie wykluczała taką możliwość wskazując w ofercie specjalnej, że *nie zwraca się należności za bilet podróżnika po rozpoczęciu terminu jego ważności*.

Stanowisko Spółki, wyrażone w toku postępowania wyjaśniającego poprzedzającego postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że dopuszczenie zwrotu należności za bilet podróżnika po rozpoczęciu terminu jego ważności jest niemożliwe z uwagi na wyjątkowo niską cenę tego biletu oraz ze względu na możliwość podejmowania przez podróżnych prób zwrotu biletu po odbyciu kilku przejazdów, nie zasługują na uwzględnienie. Obowiązek zapewnienia należytej obsługi podróżnych spoczywa na przewoźniku. Przewoźnik ma prawo przeprowadzać kontrole biletów na przejazd, zaś konsekwencjami nieskutecznej kontroli nie powinien obciążać konsumentów, którzy odступują od umowy przewozu. Ponadto przepisy Prawa przewozowego nie uzależniają realizacji praw podróżnego do odstąpienia od umowy przewozu od wysokości ceny biletu.

Ustęp 6.2 oferty specjalnej *Bilet podróżnika* pozostawał więc w sprzeczności z art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego i tym samym w okolicznościach omawianego zarzutu spełniona została przesłanka bezprawności zachowania przedsiębiorcy.

Powyżej dowiedziono, że została spełniona pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania przez „PKP Intercity” praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, tj. bezprawność zachowania przedsiębiorcy. Dla stwierdzenia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowanie powyższe godzi w interesy konsumentów.

W tym miejscu aktualny pozostaje wywód dotyczący spełnienia przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów zawarty w uzasadnieniu punktu I sentencji niniejszej decyzji. W efekcie zamieszczenia w ustępie 6.2 oferty specjalnej *Bilet podróżnika* przytoczonego powyżej postanowienia konsumentów zostali narażeni na rzeczywiste i wymierne straty o charakterze finansowym. „PKP Intercity” wykluczyło bowiem możliwość uzyskania zwrotu należności za bilet nabyty przez podróżnego wówczas, gdy zmienił on plany i podjął decyzję o rezygnacji z podróży,

przy czym uczynił to po rozpoczęciu terminu ważności biletu podróżnika, naruszając zasadę określoną w art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy stwierdzić również należy, iż zakwestionowane zachowanie „PKP Intercity” godziło w interesy konsumentów jako zbiorowości. Było bowiem skierowane do nieokreślonego z góry kręgu konsumentów, który obejmuje wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców usług organizowanych przez Spółkę będących nabywcami *biletów podróżnika*. Oznacza to, że na skutek bezprawnych praktyk Spółki zagrożony był interes publiczny, tj. chroniony prawem interes wszystkich podróżnych pojmowany jako ich prawo do korzystania z usług przewozowych z zachowaniem minimum uprawnień przysługujących im na podstawie ustawy Prawo przewozowe. Zachowanie Spółki godziło zatem w zbiorowe interesy konsumentów, a zatem spełniona została ostatnia przesłanka niezbędna do uznania, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W okolicznościach sprawy związanych z rozpatrywanym zarzutem spełnione zostały przesłanki pozwalające na stwierdzenie, że „PKP Intercity” zaniechało stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Uchwałą Nr 985/2009 z dnia 08.09.2009r. Zarząd Spółki wprowadził zmiany do oferty specjalnej *Bilet podróżnika*. Zmiany te obowiązują od dnia 15.09.2009r. (karta nr 29). W ustępie 6.1 przedmiotowej oferty zamieszczono postanowienie, zgodnie z którym za całkowicie niewykorzystany bilet wg oferty *Bilet podróżnika*, przedłożony przed upływem 2 godziny terminu jego ważności, zwraca się należność z potrąceniem 10% tytułem odstępnego. Jeżeli podróżny jednocześnie zakupi *Bilet podróżnika* na przejazd w innym terminie, wówczas nie potrąca się odstępnego.

Tym samym Spółka nie narusza już uprawnień konsumenta, który nabył bilet podróżnika, do uzyskania zwrotu należności stosownego do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, w razie rezygnacji konsumenta z podróży. Spółka zaniechała więc stosowania zarzucanej praktyki.

Oprócz tego zaznaczyć trzeba w kontekście zaniechania przez „PKP Intercity” stosowania przedmiotowej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, iż Spółka, podobnie jak w przypadku zmiany oferty specjalnej *Bilet Weekendowy*, podjęła działania celem zapoznania konsumentów ze zmianami oferty specjalnej *Bilet podróżnika* obowiązującymi od dnia 15.09.2009r. Stosowne informacje dla podróżnych zamieszczone zostały na tablicach ogłoszeń i stronie www.intercity.pl.

„PKP Intercity” w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w związku z zarzutem dotyczącym oferty specjalnej „*Bilet podróżnika*” zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania z tej oferty postanowień wyłączających w umowach zawieranych z konsumentami prawa konsumentów do uzyskania zwrotu należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego w terminie od 15.09.2009r. i wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Konieczne jest zatem ustosunkowanie się do przedmiotowego wniosku.

Art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o

którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Podobny wniosek, do przytoczonego powyżej, „PKP Intercity” złożyła w związku z zarzutem dotyczącym oferty „*Bilet weekendowy*”. Biorąc pod uwagę podobieństwo w zakresie przedmiotu obu zarzutów oraz związanych z nimi okoliczności faktycznych, w celu uniknięcia zbędnych powtórzeń, uzasadnione jest w tym miejscu odesłanie do części uzasadnienia punktu I niniejszej decyzji w części wyrażającej stanowisko Organu Antymonopolowego wobec wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy. Stanowisko to i przedstawione w nim argumenty pozostają bowiem w pełni aktualne także w odniesieniu do wniosku przytoczonego powyżej, a dotyczącego drugiego z zarzutów postawionych Spółce.

Niemniej ponownie podkreślić trzeba, że zastosowanie art. 28 ust. 1 ww. ustawy przez Organ Antymonopolowy jest fakultatywne. Zaś w okolicznościach sprawy zdaniem Organu Antymonopolowego brak dostatecznych przesłanek do uwzględnienia wniosku strony.

Stąd też Organ Antymonopolowy działając w ramach uznania administracyjnego, nie uwzględnił przedmiotowego wniosku „PKP Intercity”.

W związku z powyższym orzeczono, jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III. Trzecią praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zarzucaną „PKP Intercity” jest ograniczenie prawa konsumenta do zmiany umowy przewozu poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*Zmiana umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC, z zastrzeżeniem ust. 1 jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony (...)*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

W ramach powyższego zarzutu Organ Antymonopolowy zakwestionował przyjęte przez „PKP Intercity” rozwiązanie, że zmiana umowy przewozu zawarta przy użyciu systemu e-IC jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony.

Z art. 17 Prawa przewozowego wynika jasno, iż podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. Zmiana umowy może dotyczyć m.in. terminu odjazdu. W celu dokonania tych zmian podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu,
- 2) miejscowości przeznaczenia,
- 3) klasy środka transportowego (art. 17 ust. 2 Prawa przewozowego).

Tymczasem §5 ust. 2 *Regulaminu e-IC* stanowi, że zmiana umowy przewozu jest możliwa tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony. Tym samym podróżny został pozbawiony możliwości zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Żeby zyskać możliwość zmiany umowy musi wsiąść do określonego pociągu, a więc rozpocząć podróż. W świetle przedmiotowego postanowienia *Regulaminu e-IC* podróżny nie może zrealizować przyznanego mu w art. 17 Prawa przewozowego prawa do zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Ponadto §5 ust. 2 *Regulaminu e-IC* w ogóle nie przewiduje możliwości

zmiany umowy przewozu w zakresie terminu odjazdu, chociaż art. 17 ust. 1 i 2 pkt 1 Prawa przewozowego wyraźnie przyznaje podróżnemu takie prawo.

§5 ust. 2 *Regulaminu e-IC* można zatem uznać co do zasady za sprzeczny z art. 17 ust. 1 i 2 Prawa przewozowego.

Rozważając w okolicznościach omawianego zarzutu przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w ocenie Organu Antymonopolowego należy szczególną uwagę zwrócić na specyfikę zawierania umów przewozu za pośrednictwem systemu e-IC. Jak wyjaśniło „PKP Intercity” zasady zmiany umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC są podyktowane głównie względami technicznymi. Bilety internetowe generowane są przez system sprzedaży w formacie PDF, a więc po zapisaniu na nośniku informatycznym, mogą być drukowane wielokrotnie we własnym zakresie przez konsumenta. Bilety te nie mają żadnych zabezpieczeń. Bilet internetowy jest biletem imiennym, z wydrukowanym numerem dokumentu tożsamości, jednakże drużyny konduktorskie „PKP Intercity” nie są jeszcze wyposażone w czytniki kodów umożliwiające weryfikację biletów internetowych, z jednoczesnym ich kasowaniem w systemie e-IC, tj. w drodze wejścia do systemu elektronicznej, internetowej sprzedaży biletów. W tym stanie rzeczy wiarygodność internetowego biletu oraz warunki przewozu z niego wynikające, w pociągu można stwierdzić tylko poprzez porównanie z diagramem, który drukowany jest po zamknięciu sprzedaży miejsc w danym pociągu. Diagram musi być drukowany z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym doręczenie go konduktorowi przed odjazdem pociągu ze stacji postojowej na stację początkową biegu pociągu.

Organ Antymonopolowy zważył również, że podstawowe kanały dystrybucji biletów, jakimi są obecnie kasy biletowe, ze względów bezpieczeństwa systemu sprzedaży, znajdują się w bezpiecznej, wydzielonej sieci VPN (Virtual Private Network) i każda z nich połączona jest w tym VPN-ie niezależnym łączem teleinformatycznym dedykowanym tylko do systemu sprzedaży biletów kolejowych. Z powyższych względów kasy te nie posiadają dostępu do sieci Internet, przez który nabywane są bilety w systemie e-IC. W tej sytuacji dopuszczenie zmiany umowy przewozu zawartej przez Internet – w kasie biletowej, która nie ma dostępu do systemu e-IC – dawałoby możliwość dopuszczania się niekontrolowanych nadużyć ze strony podróżnych.

Organ Antymonopolowy uwzględnił również fakt, że *Regulamin e-IC* przewiduje możliwość odstąpienia podróżnego od umowy. I tak, w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (§6 ust. 4 *Regulaminu e-IC*). Zasady te obowiązują także w przypadku odstąpienia od umowy przewozu – przed rozpoczęciem podróży – i jednoczesnego zakupu *nowego biletu internetowego*, w związku ze zmianą: terminu odjazdu, stacji przeznaczenia czy klasy wagonu lub rodzaju miejsca albo danych osoby wskazanej *na bilecie internetowym* jako *Podróżny* (zakładka ‘bilety klienta’ – opcja ‘zmień dane’) (§6 ust. 6 *Regulaminu e-IC*).

W kontekście rozważania przesłanki naruszenia interesu konsumentów podkreślenia wymaga to, iż podróżny, który zmienił plany i jest zainteresowany rozpoczęciem podróży w innym terminie, może więc za pośrednictwem systemu e-IC zrezygnować z podróży i jednocześnie zakupić nowy bilet internetowy, na przejazd w nowym, odpowiadającym mu terminie. Pierwotny bilet, z którego zrezygnował, podróżny może zaś zwrócić „PKP Intercity”, przy zachowaniu reguł określonych w *Regulaminie e-IC*, i wówczas otrzyma zwrot należności. W takim przypadku nie jest też zobowiązany do uiszczenia odstępnego (§7 ust. 8 pkt 2 *Regulaminu e-IC*). Co do zasady ww. podróżny zamiast korzystać z instytucji zmiany warunków umowy przewozu, może od tej umowy odstąpić i zawrzeć nową umowę. Dopełniając procedury określonej w *Regulaminie e-IC* otrzyma zwrot należności za pierwotnie zakupiony bilet, co oznacza, że interes podróżnego, a w szczególności jego interes ekonomiczny, nie dozna żadnego uszczerbku. Wątpliwości w

okolicznościach sprawy może budzić jedynie konieczność odstąpienia od umowy nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej. Zważywszy jednak, iż przedmiotem omawianego zarzutu było ograniczenie prawa konsumenta do zmiany umowy przewozu, a nie ograniczenie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu (o czym mowa w punktach IV i V niniejszej decyzji), Organ Antymonopolowy doszedł do wniosku, że możliwość zmiany umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC tylko w pociągu, na przejazd którym bilet internetowy został zakupiony, nie prowadzi do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Organ Antymonopolowy zważył przy tym, że „PKP Intercity” wdraża terminale mobilne, które pozwolą na skrócenie ww. 2 godzin do 15 minut.

O ile zatem działanie przedsiębiorcy możnaby uznać za bezprawne z uwagi na niezgodność z art. 17 ust. 1 i 2 Prawa przewozowego, to trudno w tym przypadku mówić o naruszeniu interesów konsumentów. Kwestia ta ma zaś rozstrzygające znaczenie dla niniejszej sprawy. Podróżny podejmując odpowiednie czynności może bowiem wywołać skutek w postaci zmiany warunków umowy przewozu zawartej przez Internet w zakresie terminu odjazdu. Wiąże się z tym konieczność zwolnienia miejsca w systemie e-IC, wydrukowania poświadczenia rezygnacji z przejazdu i kupienia nowego biletu internetowego, a następnie wystąpienia do „PKP Intercity” o zwrot należności za pierwotny bilet w drodze reklamacji. Potrzeba wykonania tych czynności przez podróżnego wynika jednak z uwarunkowań technicznych i specyfiki sprzedaży biletów przez Internet i nie daje podstaw do stwierdzenia spełnienia w okolicznościach sprawy przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów, tym bardziej jeśli wziąć pod uwagę, że podróżny może otrzymać zwrot należności za pierwotny bilet w drodze reklamacji i bez pobierania odstępnego.

Tym samym w okolicznościach omawianego zarzutu nie została spełniona druga z przesłanek niezbędnych do tego, aby uznać zachowanie przewoźnika za naruszające art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Na mocy art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny staje się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o jego umorzeniu. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może ona powstać w czasie jego trwania. Bezprzedmiotowość postępowania ma miejsce wtedy, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozpoznania sprawy w drodze postępowania administracyjnego. W niniejszym przypadku okoliczność powodująca konieczność umorzenia przedmiotowego postępowania, a więc fakt, że działanie przedsiębiorcy nie godzi w interesy konsumentów, istniała już w chwili jego wszczęcia, jednakże dopiero w toku podjętych czynności Prezes Urzędu gromadząc niezbędne dokumenty powziął wiadomość o jej istnieniu i okoliczność ta została udowodniona. Przywołane okoliczności uzasadniają umorzenie niniejszego postępowania.

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

IV. „PKP Intercity” postawiono również zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie internetowej sprzedaży biletów w komunikacji krajowej przez „PKP Intercity” Spółka Akcyjna* postanowienia o brzmieniu: „*W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (...).*”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

„PKP Intercity” uzależniła prawo podróżnego do odstąpienia od umowy przewozu, a co za tym idzie prawo do uzyskania zwrotu należności za niewykorzystane świadczenie przewozowe, od spełnienia przesłanki *nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej*.

Przewoźnik podkreślił, że bilety sprzedawane przez Internet są wystawiane na konkretny pociąg. Ograniczenie terminu całkowitego odstąpienia od umowy przewozu przez podróżnego, na podstawie biletu zakupionego przez Internet, podyktowane jest tym, że sprzedaż biletów musi zostać zamknięta w celu wyemitowania diagramu z danymi o sprzedanych przez Internet biletach, który jest niezbędny do walidacji biletów przez drużynę konduktorską w pociągu.

Analizując brzmienie przytoczonego powyżej postanowienia §6 ust. 4 *Regulaminu e-IC* w świetle pierwszej z przesłanek wynikających z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przesłanki bezprawności zachowania - po raz kolejny należy sięgnąć do przepisów Prawa przewozowego. Zgodnie z 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.

Stosownie zaś do 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 (odstępnego). Przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Art. 17 ust. 1 Prawa przewozowego przyznaje zatem podróżnemu prawo do odstąpienia od umowy przewozu *przed rozpoczęciem podróży* albo *w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu*. W myśl art. 17 ust. 4 ww. ustawy podróżnemu, który skorzysta z tego prawa przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. Art. 17 Prawa przewozowego nie powołuje się zatem na przesłankę *liczby godzin przed planowanym odjazdem pociągu*. W przepisie tym, mowa o prawie do odstąpienia od umowy *przed rozpoczęciem podróży*, a taki stan rzeczy ma miejsce również na godzinę, czy pół godziny, przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji, na której posiadacz biletu rozpoczyna podróż. Skracanie terminu na zrealizowanie prawa do odstąpienia od umowy przewozu w ten sposób, że rezygnacja z podróży może nastąpić najpóźniej na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej nie znajduje uzasadnienia w powołanych przepisach i prowadzi do ograniczenia uprawnień podróżnego. Konieczność zamknięcia sprzedaży na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej w celu wyemitowania diagramu z danymi o sprzedanych przez Internet biletach, który jest niezbędny do walidacji biletów przez drużynę konduktorską w pociągu, nie może usprawiedliwiać pozbawienia podróżnego prawa do odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży równoznacznego z utratą prawa do wystąpienia do przewoźnika o zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego.

Przedmiotowe postanowienie pozostaje zatem w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 Prawa przewozowego.

Dla stwierdzenia, że w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, konieczne jest obok wykazania spełnienia przesłanki bezprawności, także dowiedzenie, że zachowanie przedsiębiorcy będące przedmiotem postawionego zarzutu godzi w interesy konsumentów.

Rozpatrując powyższą kwestię stwierdzić należy, że na skutek zamieszczenia w treści *Regulaminu* kwestionowanego postanowienia konsumenci narażeni zostali na realne i wymierne straty o charakterze finansowym. Podróżni, którzy zakupili bilety w systemie e-IC i podjęli decyzję o

rezygnacji z podróży *później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej*, nie mogli bowiem liczyć na uzyskanie zwrotu należności za bilet w sytuacji gdy odstąpili od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Tymczasem zgodnie z art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego podróżnemu w takiej sytuacji przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. Stosowanie przez „PKP Intercity” §6 ust. 4 *Regulaminu e-IC* prowadziło zatem do zagrożenia ekonomicznych interesów najsłabszych uczestników rynku. W okolicznościach sprawy można również stwierdzić naruszenie przez „PKP Intercity” innych niż ekonomiczne interesów konsumentów. „PKP Intercity” poprzez przedmiotowe postanowienie *Regulaminu e-IC* mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do uprawnień, jakie im przysługują w razie odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Podróżni opierając się na treści *Regulaminu e-IC* mogli bowiem nawet nie podejmować próby wyegzekwowania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet, pozostając w błędnym przeświadczeniu, że skoro został przekroczony termin 2 godzin do planowanego odjazdu pociągu ze stacji początkowej, nie mają już podstaw do uzyskania zwrotu ceny za bilet.

Opisane zachowanie „PKP Intercity” dotyczyło zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane było do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Przedmiotowa praktyka była wymierzona we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych konsumentów korzystających z usług przewozu osób kolejną świadczonych przez „PKP Intercity” na terenie całego kraju. Wskazuje to na naruszenie w przedmiotowej sprawie interesu publicznego, przez który należy rozumieć prawo wszystkich konsumentów do korzystania z uprawnień przewidzianych dla podróżnych w Prawie przewozowym w szczególności w zakresie odstąpienia od umowy przewozu.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania zarzutu postawionego „PKP Intercity” za uzasadniony. Zakwestionowane w punkcie IV niniejszej decyzji zachowanie „PKP Intercity” nosi bowiem znamiona bezprawności oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

„PKP Intercity” w odniesieniu do przedmiotowego zarzutu zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania ograniczeń prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu zawartej przy użyciu systemu e-IC. Zmiana zasad odstąpienia od umowy miałyby polegać na skróceniu okresu przed rozpoczęciem przewozu, w którym odstąpienie byłoby niedopuszczalne, do 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej i wprowadzona zostałaby po przeprowadzeniu przedsięwzięcia inwestycyjnego, wiążącego się z zakupem (...) sztuk terminali mobilnych przeznaczonych do obsługi pociągów objętych rezerwacją, w drodze zmiany odpowiednich regulaminów wprowadzonych przez „PKP Intercity”. Zadeklarowała wykonanie zobowiązania w terminie do 31 marca 2010r. W związku z powyższym Spółka wniosła o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania ww. zobowiązania i równocześnie zobowiązała się do informowania o stopniu realizacji zobowiązania w terminach wskazanych przez Organ Antymonopolowy. Organ Antymonopolowy winien zatem odnieść się do przedmiotowego wniosku Spółki.

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

Rozpatrując wniosek Spółki należy podkreślić, iż decyzja wydawana na podstawie ww. przepisu

jest decyzją opartą o uznanie administracyjne. Na ten temat Organ Antymonopolowy wypowiedział się w uzasadnieniu punktu I i II sentencji niniejszej decyzji. Wywód tam przedstawiony pozostaje w pełni aktualny również w kontekście omawianego wniosku Spółki. Nie zachodzi zatem potrzeba jego powtarzania w tym miejscu uzasadnienia decyzji.

Ponadto wskazać należy, że art. 28 ust. 1 ww. ustawy znajduje zastosowanie w przypadkach, gdy w toku postępowania zostanie uprawdopodobnione, na podstawie m.in. ustalonych okoliczności sprawy, że doszło do naruszenia przepisu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań jest możliwe po uprawdopodobnieniu przesłanek stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wydanie takiej decyzji ma służyć przyspieszeniu toku postępowania bez konieczności udowadniania stosowania zarzucanych praktyk, z możliwością porzucenia na ich uprawdopodobnieniu.

W niniejszej sprawie wniosek „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, został złożony w odpowiedzi na postawione zarzuty, a więc we wstępnej fazie postępowania. Niemniej wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzone było postępowaniem wyjaśniającym, w toku którego Organ Antymonopolowy zwracał się do Spółki o wyjaśnienia co do warunków stosowania *Regulaminu e-IC* i równocześnie zebrał dowody w sprawie w postaci wzorców umów i regulaminów. W konsekwencji już na wstępnym etapie postępowania właściwego Organ Antymonopolowy dysponował głównymi dowodami potwierdzającymi zasadność stawianego zarzutu.

Organ Antymonopolowy zważył, że „PKP Intercity” podjęła zintensyfikowane działania mające na celu poprawę jakości obsługi podróżnych korzystających z systemu e-IC i respektowanie przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego. W ramach tych działań zakupiła (...) sztuk terminali mobilnych (w drodze trwającego ponad 2 lata przetargu publicznego), przeznaczonych do obsługi pociągów objętych rezerwacją, które pozwolą na sprzedaż biletów z rezerwacją miejsc w trybie on-line, dokonywanie płatności kartą oraz walidację biletów internetowych, co umożliwi przesunięcie czasu zamykania sprzedaży internetowej – z obecnych 2 godzin przed odjazdem ze stacji początkowej biegu pociągu, do 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji rozpoczynania podróży, z jednoczesnym skróceniem czasu na dokonanie płatności za bilet internetowy – z 30 do 10 minut. Przedstawiony przez Spółkę plan i spodziewany efekt jego realizacji niewątpliwie należy ocenić pozytywnie. W istotnym zakresie wydłuży się bowiem czas, w jakim podróżny z biletem internetowym będzie mógł odstąpić od umowy przewozu i uzyskać zwrot należności za niewykorzystany bilet. W efekcie tych działań może dojść do zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Organ Antymonopolowy uznał jednak, iż uwzględnienie wniosku „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie doprowadzi do spełnienia podstawowego celu, jaki wynika z tego przepisu, tj. przyspieszenia postępowania i jego zakończenia skutkującego usunięciem zarzucanych naruszeń bez konieczności jego przeprowadzania w całości. Wydanie decyzji wnioskowanej przez Spółkę w żaden sposób nie przyspieszy bowiem zmian polegających na wdrożeniu terminali mobilnych. Spółka przyjęła określony harmonogram działań wynikający z potrzeby przeprowadzenia wymaganych testów i szkoleń i zrealizuje przedmiotowe przedsięwzięcie w terminie do 31.03.2010r. Kwestionowane zachowanie zostanie zatem wyeliminowane przez samego przedsiębiorcę w terminie do 31.03.2010r. Wydanie decyzji zobowiązującej w okolicznościach sprawy nie prowadziłoby zatem do zapobieżenia naruszeniom przepisów ustawy w rozumieniu art. 28 ust. 1. Fakt wdrażania terminali mobilnych i wynikające z niego, pozytywne konsekwencje dla podróżnych będą mieć

natomiast istotne znaczenie podczas wymierzania Spółce kary pieniężnej, co jest konsekwencją stwierdzonej praktyki.

Stąd też Organ Antymonopolowy działając w ramach uznania administracyjnego, nie uwzględnił przedmiotowego wniosku Spółki.

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

V. Kolejną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, której stosowanie zarzucono „PKP Intercity” w niniejszym postępowaniu jest ograniczenie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” postanowienia o brzmieniu: „(...) w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w Regulaminie e-IC i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu; (...) W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnieniu miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, (...)”, które może stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

Oferta specjalna *Wcześniej i Taniej* obowiązuje przy przejazdach w jedną stronę na odległość powyżej 50 km bezpośrednim pociągiem ekspresowym (Ex) lub Intercity (IC), w klasie 1 i 2. Bilety w ramach oferty *Wcześniej i Taniej* wydawane są tylko w systemie internetowej sprzedaży biletów. Osoba zarejestrowana w systemie internetowej sprzedaży biletów może nabyć bilet na przejazd – dla siebie lub innej osoby, która zostanie określona na bilecie jako podróżny – najwcześniej na 58 dni a najpóźniej na 15 dni przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej (nie wliczając dnia odjazdu).

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że postanowienie o treści podobnej do postanowienia zakwestionowanego w ramach przedmiotowego zarzutu znalazło się w § 6 ust. 4 *Regulaminie e-IC*, który był objęty czwartym z zarzutów postawionych Spółce i omówionym w punkcie IV uzasadnienia niniejszej decyzji. Stąd też uzasadnienie stanowiska Organu Antymonopolowego przedstawione w punkcie IV niniejszej decyzji pozostaje aktualne również w odniesieniu do zarzutu omawianego w tym miejscu.

„PKP Intercity” w przytoczonym powyżej postanowieniu oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” uzależniła prawo podróżnego, który zakupił bilet w ramach tej oferty, do odstąpienia od umowy przewozu, a co za tym idzie prawo do uzyskania zwrotu należności za niewykorzystane świadczenie przewozowe, od spełnienia przesłanki *nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej*.

Wyjaśniając przyczyny ograniczenia terminu całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (tj. rezygnacji z podróży) zawartej w ramach oferty specjalnej *Wcześniej i Taniej* do 2 godzin przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej, Spółka posłużyła się argumentami przedstawionymi powyżej w odniesieniu do analogicznego postanowienia *Regulaminu e-IC*. Wskazała mianowicie, że skrócenie tego terminu jest podyktowane koniecznością zamknięcia sprzedaży biletów w celu wyemitowania diagramu z danymi o sprzedanych przez Internet biletach, który jest niezbędny do walidacji biletów przez drużynę konduktorską na pokładzie pociągu.

Zgodnie z powoływanym już powyżej 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. Zarazem, o czym stanowi 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 nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

„PKP Intercity” uzależniła prawo podróżnego do odstąpienia od umowy przewozu zawartej według oferty „*Wcześniej i Taniej*” od spełnienia kilku warunków, w tym od podjęcia przez podróżnego działania w nieprzekraczalnym terminie do 2 godzin przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej. Przekroczenie tego terminu czyni rezygnację z przejazdu nieskuteczną, a podróżny traci prawo do uzyskania zwrotu należności za niewykorzystane świadczenie. Stawianie podróżnym takiego warunku odstąpienia od umowy nie znajduje oparcia w art. 17 ust. 1 Prawa przewozowego. Przepis ten nie posługuje się przesłanką *nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej*. Sformułowano w nim prawo do odstąpienia od umowy przewozu w każdym czasie *przed rozpoczęciem podróży*. Taki stan rzeczy, jak to już podnoszono w uzasadnieniu punktu IV sentencji niniejszej decyzji, ma zatem miejsce również na godzinę, czy pół godziny, przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji, na której posiadacz biletu rozpoczyna podróż. Skracanie tego terminu w ten sposób, że rezygnacja z podróży może nastąpić najpóźniej na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej nie znajduje uzasadnienia w powołanych przepisach i prowadzi do ograniczenia uprawnień podróżnego. W razie odstąpienia od umowy podróżny w świetle art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego, winien mieć prawo do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego, jednak „PKP Intercity” jednoznacznie wykluczała taką możliwość wskazując w ofercie specjalnej, że *„W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnieniu miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, (...)”*

Ograniczone możliwości techniczne systemu e-IC i konieczność zamknięcia sprzedaży na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej w celu wyemitowania diagramu z danymi o sprzedanych przez Internet biletach, który jest niezbędny do walidacji biletów przez drużynę konduktorską w pociągu, nie może stanowić dostatecznego usprawiedliwienia dla pozbawienia podróżnego prawa do odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży.

Ustęp 6.2 oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” pozostaje zatem stać w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 Prawa przewozowego i tym samym w okolicznościach omawianego zarzutu spełniona została przesłanka bezprawności zachowania przedsiębiorcy.

Drugą przesłanką, której spełnienie jest niezbędne do stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Rozpatrując powyższą kwestię w okolicznościach omawianego zarzutu należy stwierdzić, że w tym miejscu w pełni aktualna pozostaje argumentacja zawarta w uzasadnieniu punktów I, II i IV sentencji niniejszej decyzji. W celu uniknięcia zbędnych powtórzeń zaznaczyć jedynie trzeba, że w efekcie zamieszczenia w treści oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” kwestionowanego postanowienia konsumenci narażeni zostali przede wszystkim na straty o charakterze finansowym. „PKP Intercity” wprowadzając do oferty specjalnej przytoczone powyżej postanowienie pozbawiło konsumentów możliwości uzyskania zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w systemie e-IC, naruszając zasadę określoną w art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego. Przedmiotowa praktyka „PKP Intercity” była wymierzona we wszystkich podróżnych korzystających z usług przewozu osób kolejną świadczonych przez tego przewoźnika na terenie całego kraju. Niewątpliwie zatem w związku z przedmiotowym zarzutem spełniona została przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Spełnione zatem zostały wszystkie przesłanki konieczne do uznania zarzutu postawionego „PKP Intercity” za uzasadniony. Zakwestionowane w punkcie V niniejszej decyzji zachowanie Spółki nosi znamiona bezprawności i godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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

W okolicznościach sprawy związanych z rozpatrywanym zarzutem spełnione zostały przesłanki pozwalające na stwierdzenie, że „PKP Intercity” zaniechało stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Oferta specjalna „*Wcześniej i Taniej*” pierwotnie obowiązywała w terminie od 5 stycznia do 19 czerwca 2009r. Następnie Uchwałą Nr 606/2009 Zarządu Spółki z dnia 02.06.2009r. przedłużono ten termin do dnia 12 grudnia 2009r. W dniu 02.12.2009r. Spółka poinformowała Organ Antymonopolowy, że nie planuje przedłużenia terminu obowiązywania oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” i, że oferta ta wygaśnie z dniem 12.12.2009r. Wobec powyższego w pełni uzasadnione jest twierdzenie, że Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 13.12.2009r.

Spółka w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów odnosząc się do przedmiotowego zarzutu zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania ograniczeń prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu zawartej w ramach oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*”. Zmiana zasad odstąpienia od umowy miałyby polegać na skróceniu okresu przed rozpoczęciem przewozu, w którym odstąpienie byłoby niedopuszczalne, do 15 minut przed odjazdem pociągu ze stacji początkowej i wprowadzona zostałaby po wdrożeniu terminali mobilnych przeznaczonych do obsługi pociągów objętych rezerwacją, w drodze zmiany odpowiednich regulaminów wprowadzonych przez „PKP Intercity”. Zadeklarowała wykonanie zobowiązania w terminie do 31 marca 2010r. Następnie, w końcowej fazie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka powiadomiła Organ Antymonopolowy, że nie planuje przedłużenia terminu obowiązywania oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” i, że oferta ta wygaśnie z dniem 12.12.2009r.

W niniejszej sprawie wniosek „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, został złożony w odpowiedzi na postawione zarzuty, a więc we wstępnej fazie postępowania. Niemniej wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzone było postępowaniem wyjaśniającym, w toku którego Organ Antymonopolowy zwracał się do Spółki o wyjaśnienia co do warunków stosowania oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” i równocześnie zebrał dowody w sprawie w postaci wzorców umów i regulaminów. W konsekwencji już na wstępnym etapie postępowania właściwego Organ Antymonopolowy dysponował głównymi dowodami potwierdzającymi zasadność stawianego zarzutu.

Organ Antymonopolowy uznał również, iż uwzględnienie wniosku „PKP Intercity” o wydanie decyzji z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie doprowadzi do spełnienia podstawowego celu, jaki wynika z tego przepisu, tj. przyspieszenia postępowania i jego zakończenia skutkującego usunięciem zarzucanych naruszeń bez konieczności jego przeprowadzania w całości.

Organ Antymonopolowy zważył, że „PKP Intercity” podjęła działania mające na celu poprawę jakości obsługi podróżnych korzystających z systemu e-IC i w ramach tych działań m.in. zakupiła

(...) sztuk terminali mobilnych. Zaprezentowany przez Spółkę plan realizacji tego przedsięwzięcia i jego spodziewany rezultat należy ocenić pozytywnie. Jednak wydanie w odniesieniu do przedmiotowego zarzutu decyzji opartej na art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie przyspieszy zmian polegających na wdrożeniu terminali mobilnych. Ponadto po złożeniu przedmiotowego wniosku Spółka podjęła decyzję o nie przedłużaniu terminu obowiązywania oferty specjalnej *Wcześniej i Taniej*, który upłynął w dniu 12.12.2009r. Kwestionowane zachowanie zostało już wyeliminowane przez samego przedsiębiorcę. Wydanie decyzji zobowiązującej w okolicznościach sprawy nie prowadziłoby zatem do zapobieżenia naruszeniom przepisów ustawy, gdyż tych naruszeń już zaniechano. Fakt zaniechania stosowania praktyki to okoliczność, która wpływa na wymiar kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę w konsekwencji stwierdzenia stosowania przez niego praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, nie jest jednak w ocenie Organu Antymonopolowego wystarczającym argumentem do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.

Stąd też działając w ramach uznania administracyjnego Organ Antymonopolowy nie uwzględnił wniosku Spółki o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań.

Stąd należało orzec jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

VI. Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy 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. Stosownie do art. 130 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o którym mowa w art. 111, uwzględnia się również okoliczność naruszenia przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez Organ Antymonopolowy 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.

Dokonując wyliczenia kary Organ Antymonopolowy wziął pod uwagę, że „PKP Intercity” w 2008r. uzyskało przychód w wysokości 1 233 724 597,28 (karta nr 88-91). Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynosi zatem 123 372 459,73 PLN.

Organ Antymonopolowy wziął również pod uwagę, że „PKP Intercity” jako profesjonalista o długoletnim doświadczeniu rynkowym formułując treść postanowień *Regulaminu* i ofert specjalnych powinna wykazać się odpowiednią starannością i dbałością tak, aby nie zostały naruszone powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Spółka powinna być świadoma faktu, że zakwestionowane w niniejszej decyzji zachowanie jest niedopuszczalne w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Świadomość Spółki co do zakazu podejmowania działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów powinna być tym większa,

jeśli uwzględnić fakt, iż była ona już kilkakrotnie uczestnikiem postępowań prowadzonych przez Organ Antymonopolowy. Dlatego w ocenie Organu Antymonopolowego zachowanie „PKP Intercity” podlegające ocenie w niniejszej decyzji jest efektem niedołożenia staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego i doświadczonego uczestnika obrotu rynkowego organizującego usługi o charakterze użyteczności publicznej.

VI.1 W punkcie I sentencji niniejszej decyzji Organ Antymonopolowy stwierdził stosowanie przez „PKP Intercity” praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie* postanowienia o brzmieniu: „*Nie podlegają zwrotowi należności za bilety weekendowe – przedłożone po rozpoczęciu terminu ważności.*” oraz w ofercie specjalnej „*Bilet weekendowy*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet weekendowy” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które pozostawały w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe. Zaś w punkcie II sentencji niniejszej decyzji Organ Antymonopolowy stwierdził stosowanie przez „PKP Intercity” praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na wyłączeniu prawa konsumenta do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Bilet podróżnika*” postanowienia o brzmieniu: „*za bilet wg oferty „Bilet podróżnika” przedłożony po rozpoczęciu terminu ważności nie zwraca się należności.*”, które pozostawało w sprzeczności z art. 17 ust. 4 ustawy Prawo przewozowe. Natomiast w punkcie V sentencji niniejszej decyzji Organ Antymonopolowy stwierdził stosowanie przez „PKP Intercity” praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w ofercie specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” postanowienia o brzmieniu: „*(...) w razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godziny przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce na zasadach określonych w Regulaminie e-IC i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu; (...) W przypadku całkowitego odstąpienia od umowy przewozu, ale później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej albo nie zwolnieniu miejsca – należności nie zwraca się, nawet w przypadku wniesienia pisemnego wniosku, (...).*”, które pozostaje w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

Ustalając wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę z tytułu stosowania tych praktyk Organ Antymonopolowy wziął pod uwagę, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu. Postanowienia *Regulaminu* i ofert specjalnych „*Bilet weekendowy*”, „*Bilet podróżnika*” i „*Wcześniej i Taniej*” stanowiące przedmiot postawionych zarzutów pozbawiały podróżnych prawa przysługującego im na mocy przepisów Prawa przewozowego do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego w przypadku odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży lub ograniczały to prawo. Uwzględniono również, iż zakwestionowane w punkcie I, II i V sentencji niniejszej decyzji zachowanie „PKP Intercity” prowadziło do osłabienia sytuacji konsumentów. W wyniku zamieszczenia w przedmiotowych ofertach specjalnych i *Regulaminie* przytoczonych powyżej postanowień zostali wprowadzeni w błąd co do praw przysługujących im w razie odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży i w konsekwencji zostali narażeni na wymierne straty finansowe. W kontekście wagi stwierdzonych naruszeń rozważono również okres trwającego naruszenia, tj. fakt, że oferta „*Bilet weekendowy*” oraz oferta „*Bilet podróżnika*” obejmujące zakwestionowane postanowienia zostały wprowadzone przez Spółkę w grudniu 2008r., zaś oferta „*Wcześniej i Taniej*” w styczniu 2009r. Ponadto uwzględniono fakt, iż „PKP Intercity” posiada silną pozycję na rynku przewozu osób koleją i obsługuje w ramach przewozów pasażerskich w Polsce pociągi kwalifikowane takie jak: Eurocity, Intercity, Express. W związku z tym możliwość wyboru przez podróżnych

alternatywnego przewoźnika jest mocno ograniczona.

W związku z powyższym Organ Antymonopolowy uznał, że natura naruszenia na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,15% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2008r.

Miarkując karę pieniężną Organ Antymonopolowy uwzględnił także fakt zaniechania stosowania przez „PKP Intercity” przedmiotowych praktyk, co nastąpiło w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku praktyk dotyczących ofert specjalnych „*Bilet weekendowy*” oraz „*Bilet podróżnika*” zaniechanie nastąpiło odpowiednio z dniem 21.09.2009r. oraz 15.09.2009r. Spółka uczyniła to zatem w początkowej fazie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jeśli zaś chodzi o praktykę dotyczącą oferty specjalnej „*Wcześniej i Taniej*” Spółka zaniechała jej stosowania w końcowej fazie postępowania, w związku z upływem terminu obowiązywania tej oferty, tj. z dniem 13.12.2009r. Powyższe uzasadnia obniżenie kwoty bazowej kary o 30%. Równocześnie przy ustalaniu wymiaru kary wzięto pod uwagę geograficzny zasięg działalności Spółki. „PKP Intercity” świadczy usługi przewozu osób i rzeczy na terenie całego kraju, stwierdzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów miały zatem zasięg ogólnopolski. Okoliczność ta uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o 20%. W wyniku zważenia okoliczności łagodzących i obciążających Organ Antymonopolowy uznał, iż kwotę kary ustaloną powyżej należy obniżyć o 10%.

Przy wymierzaniu kary Organ Antymonopolowy zbadał również przesłankę uprzedniego naruszenia przepisów ustawy wynikającą z art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stwierdzając, że „PKP Intercity” nie dopuściło się wcześniej takiego naruszenia. Okoliczność ta pozostała bez wpływu na wymiar kary. Powyższe odnosi się również do uzasadnienia kary nałożonej na Spółkę z tytułu stosowania praktyki stwierdzonej w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1 665 528 PLN (słownie złotych: jeden milion sześćset sześćdziesiąt pięć tysięcy pięćset dwadzieścia osiem). W ocenie Organu Antymonopolowego wymierzona kara stanowiąca 1,35% 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 „PKP Intercity”. Organ Antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dla Spółki dolegliwość, a nadto spełniać funkcję prewencyjną i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości podobnym naruszeniom. Niniejsza kara powinna stanowić zatem przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość i reperkusję za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Poza wymiarem indywidualnym nałożonej kary należy jednak podkreślić również jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

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

VI.2 W punkcie IV sentencji niniejszej decyzji Organ Antymonopolowy stwierdził stosowanie przez „PKP Intercity” praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na ograniczeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewozu i uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego poprzez zamieszczenie w *Regulaminie e-IC* postanowienia o brzmieniu: „*W razie całkowitego odstąpienia od umowy przewozu (rezygnacji z podróży) nie później niż na 2 godz. przed planowanym odjazdem pociągu ze stacji początkowej – należy zwolnić miejsce korzystając z przycisku ‘Rezygnuj’ w zakładce ‘Bilety klienta’ i wydrukować poświadczenie rezygnacji z przejazdu (...)*”, które pozostaje

w sprzeczności z art. 17 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe.

Ustalając wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę z tytułu stosowania tej praktyki Organ Antymonopolowy wziął pod uwagę, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu. Postanowienia *Regulaminu e-IC* stanowiące przedmiot postawionego zarzutu ograniczały prawo przysługujące podróżnym na mocy przepisów Prawa przewozowego do uzyskania zwrotu należności stosownego do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego w przypadku odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży. Uwzględniono również, iż zakwestionowane w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji zachowanie „PKP Intercity” prowadziło do osłabienia sytuacji konsumentów. W wyniku zamieszczenia w *Regulaminie e-IC* przytoczonego powyżej postanowienia zostali wprowadzeni w błąd co do praw przysługujących im w razie odstąpienia od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży i w konsekwencji zostali narażeni na wymierne straty finansowe. W kontekście wagi stwierdzonego naruszenia rozważono również okres trwającego naruszenia, tj. fakt, że *Regulamin e-IC* obejmujący zakwestionowane postanowienie został wprowadzony przez Spółkę w grudniu 2008r. Ponadto uwzględniono fakt, iż „PKP Intercity” posiada silną pozycję na rynku przewozu osób koleją i obsługuje pociągi kwalifikowane, w związku z tym możliwość wyboru przez podróżnych alternatywnego przewoźnika jest mocno ograniczona.

W związku z powyższym Organ Antymonopolowy uznał, że natura naruszenia na etapie zawierania kontraktu z wpływem na etap wykonywania kontraktu uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,05% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2008r.

Przy ustalaniu kwoty bazowej rozważono, czy w sprawie zaszły okoliczności łagodzące i obciążające. W tym kontekście w pierwszej kolejności Organ Antymonopolowy uwzględnił fakt podjęcia przez Spółkę działań polegających na wdrażaniu terminali mobilnych, zmierzających do wyeliminowania stwierdzonych w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji naruszeń. Zważył również, że przetarg na zakup tych terminali został ogłoszony jeszcze przed wszczęciem postępowania przez Organ Antymonopolowy, a procedura ta zakończyła się w lipcu 2009r. Działanie Spółki w tym zakresie wynikało zatem z jej dążenia do poprawienia jakości obsługi podróżnych, w tym podróżnych korzystających z zakupu biletów przez Internet, i było niezależne od postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego przez Organ Antymonopolowy. Okoliczność ta uzasadnia obniżenie kwoty bazowej kary o 20%. Dla wymiaru kary istotne znaczenie ma także geograficzny zasięg działalności Spółki. Ponieważ „PKP Intercity” świadczy usługi przewozu osób i rzeczy na terenie całego kraju, to stwierdzona praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów ma zasięg ogólnopolski. Okoliczność ta uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o 20%. Po zważeniu zaistniałych w sprawie okoliczności łagodzących i obciążających Organ Antymonopolowy uznał, iż równoważą się one, w związku z czym kwota kary nie ulegnie zmianie.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 616 862 PLN (słownie złotych: sześćset szesnaście tysięcy osiemset sześćdziesiąt dwa). W ocenie Organu Antymonopolowego wymierzona kara stanowiąca 0,5% 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 „PKP Intercity”. Organ Antymonopolowy kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dla Spółki dolegliwość, a nadto spełniać funkcję prewencyjną i dyscyplinującą tak, aby zapobiec w przyszłości podobnym naruszeniom. Niniejsza kara powinna stanowić zatem przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość i reperkusję za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. 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 VI.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.

VII. Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punktach I, II, IV i V niniejszej decyzji Organ Antymonopolowy – w wyniku przeprowadzonego przeciwko „PKP Intercity” postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznając zasadność czterech z pięciu postawionych temu przewoźnikowi zarzutów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie „PKP Intercity” kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Organu Antymonopolowego wydatki w kwocie 26,00 PLN związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć „PKP Intercity” kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wysokości 26,00 PLN (słownie złotych: dwadzieścia sześć).

Wobec powyższego postanowiono jak w punkcie VII sentencji decyzji.

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 daty uprawomocnienia się niniejszej 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 1964r. 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 daty 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 VII niniejszej decyzji, stosownie do treści 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