

WYROK

1) W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 maja 2014 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: sekretarz sądowy Ewa Naróg

po rozpoznaniu w dniu 12 maja 2014 r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z odwołania (...) S.A. w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) S.A. w W. od Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 września 2012 roku nr (...)

1. zmienia zaskarżoną decyzję w ten sposób, że uchyla punkt III decyzji;
2. zasądza od Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na rzecz (...) S.A. w W. kwotę 1360 zł (tysiąc trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSO Bogdan Gierzyński

XVII AmA 4/13

UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 27 września 2012 r., nr (...), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez (...) S.A. z siedzibą w W. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, polegającej na ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumentów w razie ograniczenia ruchu pociągów, co narusza art. 62 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe,

po zobowiązaniu się przez (...) S.A. z siedzibą w W. do wypłacenia odszkodowań konsumentom, którzy złożyli w okresie od dnia 1 stycznia 2011 r. do dnia 31 maja 2012 r. reklamacje dotyczące roszczeń związanych z odwołaniem regularnie kursującego środka transportowego,

nałożył na (...) S.A. obowiązek wykonania ww. zobowiązania, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji;

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na (...) S.A. z siedzibą w W. obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji, w tym

przedstawienia dowodów potwierdzających fakt wypłacenia odszkodowań konsumentom, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji;

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, działania (...) S.A. z siedzibą w W., polegające na zastrzeżeniu sobie prawa do udzielenia odpowiedzi na reklamację nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia wniesienia reklamacji lub przedłużenia tego terminu do trzech miesięcy, co narusza § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego

i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 maja 2012 r.

Przedmiotową decyzję częściowo, tj. w zakresie punktu III, zaskarżył powód – (...) S.A. z siedzibą w W..

Zaskarżonej Decyzji powód zarzucił:

1. Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zw. z art. 27 ust. 2 rozporządzenia nr 1371/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym poprzez uznanie w punkcie III Decyzji, że (...) S.A. z siedzibą w W. dopuściła się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zastrzeżeniu sobie prawa do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia wniesienia reklamacji lub przedłużenia tego terminu do trzech miesięcy, co narusza, zdaniem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ww. przepis rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, w sytuacji, gdy termin ten uregulowany jest przepisami rozporządzenia nr 1371/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;

2. Naruszenia art. 233 § 1 i 2 k.p.c. w zw. z art. 84 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez wydanie zaskarżonej decyzji bez wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego, oraz sprzeczności ustaleń Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym, a także niewłaściwą ocenę zebranego materiału a w rezultacie – uznanie, że (...) S.A. z siedzibą w W. dopuściła się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Powołując się na powyższe zarzuty powód wniósł o uchylenie punktu III zaskarżonej decyzji, ze względu na fakt, iż (...) S.A. z siedzibą w W. nie stosowała praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zastrzeżeniu sobie prawa do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia wniesienia reklamacji lub przedłużenia tego terminu do trzech miesięcy. Ponadto powód wniósł o zasądzenie od Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na jego rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi na odwołanie pozwany – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o oddalenie odwołania oraz zasądzenie od powoda na jego rzecz kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

(...) S.A. z siedzibą w W. jest przedsiębiorstwem prowadzącym działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług przewozu osób na rynku ogólnopolskim. Przedsiębiorstwo to oferuje dalekobieżne przewozy pociągami ekspresowymi z rezerwacją miejsc: (...) oraz (...) oraz dalekobieżne przewozy w segmencie ekonomicznym pod marką: (...).

W zakresie świadczonych usług przewozu osób (...) S.A. z siedzibą w W. wykorzystuje m.in. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt. Regulamin ten, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 stycznia 2011 r. w § 30 pkt 10 zawierał

postanowienie o treści: „Nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia reklamacji, (...) udziela odpowiedzi, lub – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty jej złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.” (dowody: pismo (...) S.A. z siedzibą w W. z dnia 6 lutego 2012 r., k. 3 akt postępowania wyjaśniającego., Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt, k. 38 akt postępowania wyjaśniającego).

Po wszczęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowania administracyjnego (...) S.A. z siedzibą w W. w dniu 31 maja 2012 r. zmieniła § 30 Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt w ten sposób, że w miejsce kwestionowanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów regulacji zamieścił postanowienie o treści: „Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia...” Nowe brzmienie regulaminu zaczęło obowiązywać od dnia 1 czerwca 2012 roku (dowody: pismo (...) S.A. z siedzibą w W. z dnia 17 czerwca 2012 r., k. 16 – 19 akt adm., uchwała nr (...) zarządu spółki (...) S.A. z dnia 31 maja 2012 r., k. 20 akt adm.).

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Odwołanie zasługuje na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie zaś z ust. 2. ww. artykułu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być uznane godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), naruszenie obowiązku udzielenia konsumentowi rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Jak z powyższego wynika, dla możliwości uznania postępowania danego podmiotu za czyn nieuczciwej konkurencji konieczne jest ustalenie, że postępowanie to nosi znamiona postępowania bezprawnego, tak więc sprzecznego z obowiązującym prawem. W celu ustalenia powyższego konieczne jest m.in. stwierdzenie, że kwestie związane z czynem przedsiębiorcy uregulowane są przez obowiązujące prawo, a ponadto stwierdzenie, że czyn sprzeczny jest z normami prawa regulującymi daną kwestię.

Dokonując analizy przedmiotowej sprawy Sąd nie stwierdził podstaw do ustalenia, że określone w punkcie III zaskarżonej decyzji postanowienie stosowanego przez powoda regulaminu sprzeczne było z obowiązującym prawem.

Oceniając zgodność zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanowienia Sąd uwzględnił regulacje prawa krajowego, jak również regulacje prawa europejskiego. Wskazać bowiem należy, iż od dnia przystąpienia Polski do wspólnoty europejskiej, zgodnie z art. 91 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, związana jest ona m.in. postanowieniem art. 288 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Zgodnie z tym przepisem rozporządzenia wydane przez organy wspólnoty europejskiej mają zasięg ogólny, wiążą one w całości i są bezpośrednio stosowane we wszystkich Państwach Członkowskich. Jak z powyższego wynika rozporządzenia wydane przez organy Unii Europejskiej stanowią źródło prawa w polskim porządku prawnym i w sposób wiążący oraz bezpośredni regulują prawa i obowiązki na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W zakresie unormowanym przez rozporządzenia mają one pierwszeństwo przed prawem krajowym.

Rozporządzeniem, które powinno zostać uwzględnione w przedmiotowej sprawie jest rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L z dnia 3 grudnia 2007 r.). Zgodnie z art. 1 ust. f ww. rozporządzenia jego przedmiotem są m.in. kwestie związane z ogólnymi zasadami dotyczącymi egzekwowania przepisów. Rozporządzenie to normuje

kwestie związane z egzekwowaniem praw i obowiązków pasażerów oraz przewoźników kolejowych wynikające z szeroko rozumianych przepisów dotyczących przewozu osób w ruchu kolejowym. Jak wynika natomiast z preambuły rozporządzenia zostało ono wydane w celu ochrony praw pasażerów jako słabszej strony umowy przewozu. W związku z tym, dokonując oceny charakteru prawnego tego rozporządzenia i jego zakresu przedmiotowego, wskazać należy, że określa ono minimalne wymagania jakie powinien spełnić przewoźnik kolejowy dla zrealizowania pełnej ochrony praw pasażerów. Zakres przedmiotowego rozporządzenia odpowiada zakresowi regulaminu stosowanego przez powoda w części dotyczącej postępowania reklamacyjnego. Wskazać bowiem należy, że zgodnie z art. 1 e) rozporządzenia określa ono przepisy w odniesieniu m.in. do monitorowania oraz określania norm jakości obsługi w odniesieniu do połączeń, kontroli zagrożeń bezpieczeństwa osobistego pasażera oraz rozpatrywania skarg. Nie ulega przy tym wątpliwości, iż sformułowanie skarga w rozumieniu art. 1 e) rozporządzenia, powinno odnosić się również do reklamacji w rozumieniu prawa krajowego, a co z tym związane w regulaminie stosowanym przez powoda. Identyczny jest bowiem cel i przedmiot powyższych instytucji, regulują one przy tym te same kwestie, tj. sposób kwestionowania przez podróżnego nieprawidłowości związanych ze świadczoną przez przedsiębiorcę usługą przewozu.

Powód uregulował tryb reklamacyjny zgodnie z przepisami ww. rozporządzenia zastrzegając udzielenie odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wniesienia reklamacji, lub w usprawiedliwionych przypadkach zobowiązał się do poinformowania składającego reklamację o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty jej złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. W związku z powyższym w ocenie Sądu, brak jest podstaw do przyjęcia, że uregulowanie kwestii reklamacji w sposób zgodny z przepisami rozporządzenia, mającego pierwszeństwo przed prawem krajowym, stanowi czyn bezprawny w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Dla stwierdzenia naruszeń określonych w ww. ustawie konieczne jest bowiem ustalenie, że czyn przedsiębiorcy sprzeczny był z bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa. W przedmiotowej sprawie taka sytuacja nie występuje. Podkreślenia wymaga, iż uregulowanie kwestii związanych egzekwowaniem przepisów w ruchu kolejowym (art. 1f rozporządzenia) w zakresie których wchodzi skargi na świadczone przez przewoźnika usługi oraz skargi wynikające z wezwania podróżnego do zapłaty – w sposób odmienny w dwóch aktach prawnych, powoduje, iż brak jest podstaw do kwestionowania podejmowanych przez przedsiębiorcę działań, które zgodne są z jedną z regulacji. W takiej sytuacji bezprawność działania przedsiębiorcy nie występuje. Przepisy rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym statuują standardy obrotu związanego z transportem kolejowym pasażerów, które powinny być uwzględniane przez przedsiębiorców świadczących usługi kolejowe. W przekonaniu Sądu brak jest w związku z tym podstaw do obarczania przedsiębiorcy realizującego te standardy w praktyce gospodarczej odpowiedzialnością za czyny naruszające zbiorowe interesy konsumentów w związku z taką praktyką. Odmienny pogląd prowadzi do podważenia zaufania adresatów prawa do instytucji państwowych.

Niezależnie od powyższego, podkreślić należy, iż samo istnienie wątpliwości dotyczące wzajemnych korelacji pomiędzy rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego i rozporządzenia nr 1371/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. w sprawie praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przesądzają, iż brak jest podstaw do oceny działania powoda jako zawinionego, a co z tym związane bezprawnego.

Mając powyższe na względzie Sąd zważył, że brak jest podstaw do stwierdzenia, że praktyka określona w punkcie III zaskarżonej decyzji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sporu, zasądzając na rzecz powoda koszty zastępstwa procesowego według norm przepisanych (art.98 k.p.c.).

/-/ SSO Bogdan Gierzyński