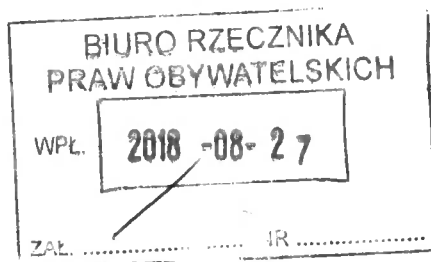




**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**
MAREK NIECHCIAŁ

Warszawa, *24* sierpnia 2018 r.

DOIK-071-88/18/MBM



Pan
Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Stanowmy Panu Rzeczniku

w odpowiedzi na pismo z dnia 9 lipca br. (sygn. V.7108.103.2018.KM) zawierające prośbę o przedstawienie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowiska w zakresie ochrony praw pasażerów przed praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, dotyczącego odwołania przez Polskie Linie Lotnicze LOT SA z siedzibą w Warszawie (dalej jako PLL LOT) lotu w dniu 30 czerwca br. z Warszawy do Toronto, uprzejmie przekazuję następujące wyjaśnienia.

Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 798 i 650; dalej jako ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów) przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Tego typu naruszenie występuje wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Sformułowanie „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”, zgodnie z utrwalonym orzecznictwem 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, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy¹.

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r. III SK 27/07.

Rzecznik Praw Obywatelskich wskazał, że „wymieniony lot nie odbył się ze względu na brak sprawnej maszyny mającej go obsłużyć, zaś nowy Boeing 787-9 Dreamliner, jak wynika z doniesień medialnych, został przeznaczony do uroczystej prezentacji podczas gali. Ze względu na problemy techniczne przewoźnika, prawie 300 pasażerów lotu do Toronto nie mogło odbyć zaplanowanej podróży”.

Z dostępnych publicznie oświadczeń przedstawicieli PLL LOT wynika, że sytuacja ta była „niefortunnym zbiegiem okoliczności”² - z uwagi na to, że samolot Boeing 787-9 Dreamliner wiele tygodni wcześniej został przewidziany do uczestnictwa w gali, z przyczyn operacyjnych nie mógł zostać skierowany jako zastępstwo samolotu, który z powodu usterki technicznej nie mógł lecieć do Toronto.

W ocenie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, opisana sytuacja, pomimo iż w wyniku odwołania lotu została poszkodowana grupa pasażerów, miała jednak charakter incydentalny (jednostkowy). W rozpatrywanej sprawie mamy zatem do czynienia z naruszeniem indywidualnych interesów konsumentów, a takie działania nie spełniają przesłanki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, w świetle posiadanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji, brak jest obecnie przesłanek wskazujących, aby opisane w piśmie Rzecznika Praw Obywatelskich działania PLL LOT mogły stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Brak jest zatem podstaw do podjęcia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w tej sprawie działań przewidzianych w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należy także nadmienić, że każdorazowo w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu lotniczego, PLL LOT ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec konsumentów. Istniejące regulacje w sposób wystarczający zabezpieczają uprawnienia konsumentów w przypadku odwołania przez przewoźnika lotu. Instrumenty mające na celu ochronę pasażerów przed negatywnymi skutkami odwołania lotu określone zostały m.in. w rozporządzeniu nr 261/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, s. 1).

Niezależnie od powyższego pragnę poinformować, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zorganizował 19 lipca 2018 r. spotkanie z kilkudziesięcioma przedstawicielami organizatorów turystyki oraz przewoźników lotniczych dotyczące problemów konsumenckich związanych z udziałem w imprezach turystycznych. W spotkaniu tym uczestniczyli również przedstawiciele PLL LOT.

*Z powrotem
Grzegorz P. [signature]*

² <https://www.rynek-lotniczy.pl/wiadomosci/odwolany-samolot-do-toronto-lot-to-nie-przez-wczorajsza-gale-3900.html>



URZĄD
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

DOI-K-071-88/18/MBN

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2018 -08- 27
ZAL.	NR

Pan

Adamu Bodnor
Rzecznik Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa