



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (0 42) 636 36 89, fax (0 42) 636 07 12  
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-9/09/MD

Łódź, dnia 17 maja 2010 r.

**DECYZJA Nr RŁO 13/2010**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, bezprawne działanie polegające na stosowaniu we wzorcu umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH następujących postanowień, które naruszają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266):

1. „Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w Miejscu Dostawy, wskazanym w liście przewozowym lub innym dokumencie stosowanym przez Kolportera dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu w ciągu 30 dni od daty jej nadania, uważa się za utraconą.”, co narusza art. 52 ww. ustawy Prawo przewozowe,
2. „Kolporter nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie lub opóźnienie w dostawie przesyłki jeżeli nastąpiło to w wyniku: a) przyczyn

występujących po stronie nadawcy, odbiorcy, zleceniodawcy; b) właściwości towaru; c) działania siły wyższej; d) zdarzeń losowych niezawinionych przez Kolporter; e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu; f) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek; g) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części; h) wad lub naturalnych właściwości przesyłki; i) załadowania przez nadawcę, rozładunku przez odbiorcę lub osób działających na rachunek nadawcy lub odbiorcy; j) innej przyczyny niezawinionej przez Kolporter.”, co narusza art. 65 ww. ustawy Prawo przewozowe,

3. „Kolporter nie odpowiada za naruszenie opakowania jako części rzeczy przewożonej jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem, a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności związanych z wykonywaniem usługi.”, co narusza art. 65 ww. ustawy Prawo przewozowe,
4. „Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do Kolportera w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.”, co narusza art. 76 ww. ustawy Prawo przewozowe,
5. „Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.”, co narusza art. 74 ust. 3 i 76 ww. ustawy Prawo przewozowe,
6. „Kolporter zastrzega sobie żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego.”, co narusza § 5 ust. 3 ww. rozporządzenia,
7. „Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego Regulaminu, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie: a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży; b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez Kolportera.”, co narusza art. 80 ww. ustawy Prawo przewozowe,
8. „Kolporter odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez zleceniodawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu zleceniodawcy lub osoby trzeciej jeżeli nie nastąpiło to z winy umyślnej Kolportera.”, co narusza art. 86 ww. ustawy Prawo przewozowe

**i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 lipca 2009 r.**

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) z siedzibą w Kielcach**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie we wzorcu umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH następujących postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego:

1. „Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Kolporter.”

**i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 lipca 2009 r.,**

2. „Płatnikowi nie przysługuje prawo do potrącenia jego wierzytelności z wierzytelnościami Kolportera oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.”

**i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 lipca 2009 r.,**

3. „Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN.”

**i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 20 maja 2009 r.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) z siedzibą w Kielcach karę pieniężną w wysokości:**

1. **123.806 zł** (słownie: sto dwadzieścia trzy tysiące osiemset sześć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punktach **I.1., I.2., I.3., I.4., I.5., I.6., I.7. i I.8.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu Państwa.

2. **85.117 zł** (słownie: osiemdziesiąt pięć tysięcy sto siedemnaście złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punktach **II.1., II.2. i II.3.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu państwa.

IV. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U.

z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**umarza się, jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) z siedzibą w Kielcach** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcu umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH następujących postanowień, które naruszają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.):

1. *„Kolporter nie odpowiada za ubytek przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.”*, co narusza art. 66 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
2. *„W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej Kolporter zwróci nadawcy 50% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.”*, co narusza art. 83 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
3. *„Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.”*, co narusza art. 77 ww. ustawy Prawo przewozowe.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**obciąża się KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) z siedzibą w Kielcach kosztami postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się KOLPORTER E – BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **41,35 zł** (słownie: **czterdzieści jeden złotych 35/100**).

### Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RŁO-401-2/08/AB), którego celem była analiza wzorców umów stosowanych przez firmy kurierskie pod kątem występowania w nich postanowień mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 i art. 385<sup>3</sup> k.c., jak również zawierania treści, których wykorzystanie stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów

w rozumieniu art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”. W wyniku przeprowadzonej kontroli wzorca umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH, stosowanego przez KOLPORTER S.A. – obecnie KOLPORTER E – BIZNES S.A. – zwana dalej również: „Spółką” – Prezes Urzędu zakwestionował postanowienia analizowanego wzorca umowy.

W dniu 21 maja 2009 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-9/09 (dowód: karty Nr 1 – 4) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez KOLPORTER S.A. z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 61, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. bezprawnym działaniu poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH następujących postanowień, które naruszają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266):
  - a. „Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w Miejscu Dostawy, wskazanym w liście przewozowym lub innym dokumencie stosowanym przez Kolportera dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu w ciągu 30 dni od daty jej nadania, uważa się za utraconą.”, co może naruszać art. 52 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - b. „Kolporter nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie lub opóźnienie w dostawie przesyłki jeżeli nastąpiło to w wyniku: a) przyczyn występujących po stronie nadawcy, odbiorcy, zlecniodawcy; b) właściwości towaru; c) działania siły wyższej; d) zdarzeń losowych niezawinionych przez Kolporter; e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu; f) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek; g) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części; h) wad lub naturalnych właściwości przesyłki; i) załadunku przez nadawcę, rozładunku przez odbiorcę lub osób działających na rachunek nadawcy lub odbiorcy; j) innej przyczyny niezawinionej przez Kolporter.”, co może naruszać art. 65 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - c. „Kolporter nie odpowiada za naruszenie opakowania jako części rzeczy przewożonej jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem, a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności związanych z wykonywaniem usługi.”, co może naruszać art. 65 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - d. „Kolporter nie odpowiada za ubytek przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.”, co może naruszać art. 66 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - e. „Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do Kolportera w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.”, co może naruszać art. 76 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - f. „Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.”, co może naruszać art. 74 ust. 3, 76 i 77 ww. ustawy Prawo przewozowe,

- g. „Kolporter zastrzega sobie żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego.”, co może naruszać § 5 ust. 3 ww. rozporządzenia,
  - h. „Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego Regulaminu, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie: a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży; b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez Kolportera.”, co może naruszać art. 80 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - i. „W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej Kolporter zwróci nadawcy 50% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.”, co może naruszać art. 83 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
  - j. „Kolporter odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez zleceniodawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu zleceniodawcy lub osoby trzeciej jeżeli nie nastąpiło to z winy umyślnej Kolportera.”, co może naruszać art. 86 ww. ustawy Prawo przewozowe,
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu we wzorcu umowy pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH następujących postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone,
- o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego:
- a. „Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Kolporter.”,
  - b. „Płatnikowi nie przysługuje prawo do potrącenia jego wierzytelności z wierzytelnościami Kolportera oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.”,
  - c. „Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN.”,
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Na mocy Postanowienia Nr 2/61-9/09 z dnia 21 maja 2009 r. (dowód: karty Nr 8 – 9), Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. RŁO-401-2/08/AB) – (dowód: karty Nr 10 – 67).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Spółka, w piśmie z dnia 22 czerwca 2009 r. (dowód: karty Nr 75 – 80), poinformowała, iż z dniem 1 lipca 2009 r., zgodnie z decyzją Zarządu Spółki, usługi kurierskie wykonywane przez Spółkę będą zupełnie niedostępne dla konsumentów, z uwagi na charakter i fakt ich adresowania jedynie do podmiotów gospodarczych i w ramach wykonywanej przez te podmioty działalności gospodarczej. Jednocześnie Spółka, w pismach z dnia 20 lipca 2009 r. (dowód: karty Nr 108 - 109), z dnia 12 sierpnia 2009 r. (dowód: karta Nr 120), z dnia 10 września 2009 r. (dowód: karty Nr 127 – 128) ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów.

Spółka podniosła, iż merytoryczna prawidłowość treści REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH – zwanego dalej również: „Regulaminem” – została potwierdzona przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Ponadto, Spółka wskazała, że Regulamin dotyczy usług kurierskich wykonywanych przez KOLPORTER S.A. w zdecydowanej większości (tajemnica przedsiębiorstwa) na rzecz podmiotów gospodarczych, a jedynie zupełnie marginalnie i wyjątkowo na rzecz konsumentów. Spółka wyjaśniła, że od samego początku podjęcia działań w zakresie przesyłek kurierskich, usługi te nie były przeznaczone z uwagi na ich charakter oraz zakres, dla konsumentów. Także cennik świadczonych przez Spółkę usług był skonstruowany w taki sposób, aby (tajemnica przedsiębiorstwa).

W dalszej części wyjaśnień, Spółka wskazała, że także pozyskiwanie klientów odbywało się (tajemnica przedsiębiorstwa). W tej sytuacji, zarówno uchwała Zarządu Spółki, jak i wykonanie tej uchwały, były tak naprawdę przypomnieniem dla pracowników i „uszczelnieniem” dostępności do usług. Występowały bowiem pojedyncze i zupełnie wyjątkowe sytuacje, pozostające poza kontrolą Zarządu Spółki (usługi kurierskie są wykonywane poprzez sieć oddziałów zlokalizowanych na terenie całego kraju), kiedy to przesyłka kurierska została nadana przez osobę fizyczną, nie prowadzącą działalności gospodarczej.

Spółka dodatkowo wskazała, że dość znaczna część świadczonych przez Spółkę usług kurierskich, mimo że wykonywana jest w sytuacji, gdy nadawcą lub odbiorcą przesyłki jest konsument, jest wykonywana na rzecz podmiotu gospodarczego oraz w związku z zawartą z tym podmiotem umową o wykonywanie usług kurierskich. Dzieje się tak w sytuacji, gdy np. przedsiębiorca zleca Spółce wykonanie usług kurierskich, polegających na doręczeniu do jego siedziby, przesyłek nadawanych przez osoby fizyczne, w związku z istniejącym pomiędzy tym przedsiębiorcą a konsumentem stosunkiem prawnym. W takiej sytuacji konsument dokonuje jedynie technicznej czynności nadania przesyłki, w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy. Spółka wskazała, iż zawarte w piśmie Spółki z dnia 19 czerwca 2008 r. stwierdzenie o dopuszczeniu do „korzystania z naszych usług przez osoby fizyczne – prywatne” dotyczyło właśnie takich sytuacji, jak wyżej opisane, choć prawdą jest i to, że do czerwca 2009 r. brak było jednoznacznego zakazu przyjmowania przesyłek kurierskich od osób fizycznych, nadawanych we własnym imieniu i na swoją rzecz przez konsumentów. Z uwagi jednak na marginalną ilość tego rodzaju usług oraz z uwagi na jakość świadczonych przez Spółkę usług, nie zdarzały się jakiegokolwiek problemy (reklamacje) związane z tymi usługami.

W toku postępowania Spółka przekazała następujące dokumenty: zmienione Regulaminy (dowód: karty Nr 114 – 119, 157 – 162), pisma Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dowód: karty Nr 96 – 97), informacje o przychodach Spółki osiągniętych w roku rozliczeniowym 2008 (dowód: karty Nr 110 – 111, 121 – 122, 129 – 130), uchwałę Zarządu Spółki z dnia 26 czerwca 2009 r. (dowód: karta Nr 112), wiadomość e-mail z dnia 26 czerwca 2009 r. (dowód: karta Nr 113), cennik usług obowiązujący od dnia 01.10.2008 r. (dowód: karty Nr 148 – 153), Umowę Handlową z dnia 11 września 2009 r. (dowód: karty Nr 154 – 156).

W dniu 22 września 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, prawie strony do końcowego wypowiedzenia się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty Nr 131 – 133). W dniu 7 października 2009 r. Spółka zapoznała się z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie (dowód: karty Nr 134 – 137). W piśmie

z dnia 26 października 2009 r. wraz z załącznikami (dowód: karty Nr 138 – 172) Spółka potwierdziła swoje dotychczasowe stanowisko, wskazując, iż świadczył usługi kurierskie niemal wyłącznie na rzecz przedsiębiorców. Zarząd Spółki, po powzięciu informacji o wykonywaniu usług kurierskich na rzecz konsumentów podjął działania mające na celu wyeliminowanie wszelkich takich przypadków, o czym świadczy uchwała Zarządu Spółki z dnia 26 czerwca 2009 r. oraz zmiana Regulaminu, gdzie wyraźnie wskazuje się, że usługi świadczone przez Spółkę nie są skierowane do konsumentów. Niezależnie od powyższego, z najdalej posuniętej ostrożności procesowej, Spółka zwróciła uwagę, że analiza wskazanych przez Prezesa Urzędu postanowień Regulaminu wskazuje, że nie ma wystarczających podstaw, aby uznać, że postanowienia te są niezgodne z prawem przewozowym. Spółka podkreśliła również, że świadczenie przez nią usług przewozowych nie stanowiło i nie stanowi podstawowego przedmiotu działalności Spółki, a przychody ze sprzedaży ww. usług są w skali działalności grupy kapitałowej Spółki marginalne. Spółka wskazała, że odrębność działalności kurierskiej od pozostałej działalności Spółki znajdzie swoje odzwierciedlenie w wydzieleniu organizacyjnym tej działalności i jej przekazaniu do wykonywania przez spółkę zależną – Kolporter – Kolporter Express Sp. z o.o. O dokonanym podziale, Spółka zobowiązała się powiadomić Prezesa Urzędu, niezwłocznie po dokonaniu zarejestrowania podziału Spółki przez wydzielenie. Pismem z dnia 5 listopada 2009 r. Spółka przekazała dokumentację złożoną w Sądzie Rejonowym w Kielcach w X Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego w celu dokonania zarejestrowania podziału Spółki (dowód: karty Nr 175 – 369). Jednocześnie Spółka wyjaśniła, że termin wydania postanowienia sądu w zakresie podziału Spółki był zaplanowany na dzień 2 listopada 2009 r. Z tą też datą, cały zakres działalności dotyczącej przesyłek kurierskich miał zostać przeniesiony, zgodnie z planem podziału, do KOLPORTER Express Spółki z o.o. Jednakże, z uwagi na (tajemnica przedsiębiorstwa) nastąpiło przesunięcie terminu rejestracji podziału Spółki.

W dniu 29 stycznia 2010 r. Spółka przekazała informacje o przychodach osiągniętych w roku rozliczeniowym 2009 (dowód: karty Nr 380 – 382).

Pismem z dnia 8 marca 2010 r., KOLPORTER S.A. poinformowała o zmianie nazwy Spółki na KOLPORTER E – BIZNES S.A. oraz wskazała, że na podstawie postanowienia Sądu Rejonowego w Kielcach z dnia 1 marca 2010 r. doszło do wydzielenia z KOLPORTER S.A. (Spółka Dzielona) zorganizowanej części przedsiębiorstwa przeznaczonej do realizacji działalności w zakresie usług kurierskich, przyporządkowanych dotychczas do funkcjonującego w ramach struktury organizacyjnej KOLPORTER S.A. Pionu Express i przeniesienia jej do KOLPORTER EXPRESS Sp. z o.o. Zgodnie z treścią art. 531 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, KOLPORTER EXPRESS Sp. z o.o. wstąpiła z Dniem Wydzielenia w prawa i obowiązki Spółki Dzielonej, określone w pkt 4 Planu Podziału Spółki.

#### **Prezes Urzędu ustalił co następuje:**

KOLPORTER E – BIZNES S.A. jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000127727, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z przedstawionym aktualnym odpisem z rejestru przedsiębiorców przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała działalność pocztowa i kurierska (dowód: karty Nr 81 – 95). Spółka posiada 28 oddziałów terenowych na terenie kraju, w których istnieje możliwość nadania i odbioru przesyłki (dowód: karta Nr 128).



Spółka, w ramach działalności kurierskiej, świadczy usługi przewozowe oraz usługi pocztowe, przy wykonywaniu których stosuje wzorzec umowy – w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. – pn. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH – zwany dalej: „REGULAMINEM” – (dowód: karty Nr 11 – 16, 114 – 119). Treść wskazanego REGULAMINU znajduje się na każdym egzemplarzu listu przewozowego, który jest dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy na wykonanie usługi kurierskiej (dowód: karty Nr 50 – 53).

W REGULAMINIE Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia, o treści:

- § 9 pkt 14: „Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w Miejscu Dostawy, wskazanym w liście przewozowym lub innym dokumencie stosowanym przez Kolportera dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu w ciągu 30 dni od daty jej nadania, uważa się za utraconą.” (dowód: karta Nr 14),
- § 10 pkt 3 „Kolporter nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie lub opóźnienie w dostawie przesyłki jeżeli nastąpiło to w wyniku: a) przyczyn występujących po stronie nadawcy, odbiorcy, zleceniodawcy; b) właściwości towaru; c) działania siły wyższej; d) zdarzeń losowych niezawinionych przez Kolportera; e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu; f) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek; g) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części; h) wad lub naturalnych właściwości przesyłki; i) załadunku przez nadawcę, rozładunku przez odbiorcę lub osób działających na rachunek nadawcy lub odbiorcy; j) innej przyczyny niezawinionej przez Kolportera.” (dowód: karta Nr 14),
- § 10 pkt 6 „Kolporter nie odpowiada za naruszenie opakowania jako części rzeczy przewożonej jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem, a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności związanych z wykonywaniem usługi.” (dowód: karta Nr 14),
- § 10 pkt 4 „Kolporter nie odpowiada za ubytek przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.” (dowód: karta Nr 14),
- § 12 pkt 3 „Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do Kolportera w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.” (dowód: karta Nr 15),
- § 12 pkt 7 „Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.” (dowód: karta Nr 15),
- § 12 pkt 6 „Kolporter zastrzega sobie żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego.” (dowód: karta Nr 15),
- § 11 pkt 10 „Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego Regulaminu, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie: a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży; b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez Kolportera.” (dowód: karta Nr 15),

- § 12 pkt 14 „*W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej Kolporter zwróci nadawcy 50% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.*” (dowód: karta Nr 16),
- § 10 pkt 5 „*Kolporter odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez zleceniodawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu zleceniodawcy lub osoby trzeciej jeżeli nie nastąpiło to z winy umyślnej Kolportera.*” (dowód: karta Nr 14),
- § 14 pkt 5 „*Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Kolporter.*” (dowód: karta Nr 16),
- § 8 pkt 11 „*Płatnikowi nie przysługuje prawo do potrącenia jego wierzytelności z wierzytelnościami Kolportera oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.*” (dowód: karta Nr 13),
- § 11 pkt 6 „*Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN.*” (dowód: karta Nr 15).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że w REGULAMINIE Spółki zostały umieszczone następujące postanowienia:

- § 1 „*Kolporter SA, ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowany pod numerem KRS 0000127727 w Sądzie Rejonowym w Kielcach, NIP 657-10-07-553, Regon 290493963, z kapitałem zakładowym 1.000.000,00 PLN w całości opłaconym, zwany dalej Kolporter świadczy na zlecenie osób prawnych, osób fizycznych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej zwanych dalej zleceniodawcą usługi przewozu lub usługi pocztowe przesyłek polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym, zwane dalej usługami.*” (dowód: karta Nr 11),
- § 14 pkt 1 „*W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy: a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.); b) Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003 r. nr 130, poz. 1188 z późn. zm.); c) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).*” (dowód: karta Nr 16).

Z kolei, w stosowanym przez Spółkę cenniku usług wskazano, iż usługi polegają na odbiorze i doręczeniu przesyłek od nadawcy do odbiorcy. Usługę można zlecić w dowolnym biurze Spółki lub w oznaczonym punkcie Spółki (Ogólne Warunki Przewozowe – dowód: karta Nr 148 – verte).

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka zmieniła REGULAMIN, który po zatwierdzeniu jego treści przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pismem z dnia 11 maja 2009 r. został wprowadzony w życie w dniu 20 maja 2009 r. W zmodyfikowanym REGULAMINIE, większość postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu nie uległa zmianie. Trzy postanowienia otrzymały nowe brzmienie, jednakże w swej treści pozostały sprzeczne z przepisami prawa:

- § 10 pkt 4 „*Kolporter nie odpowiada za ubytek lub uszkodzenie przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu, chyba że niewidoczny ubytek lub niewidoczne uszkodzenie przesyłki zostanie przez adresata zgłoszone nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki, a adresat*

wykaże iż powstały one wskutek wadliwie wykonanej usługi przez Kolportera.” (dowód: karta Nr 117),

- § 12 pkt 14 „W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej Kolporter zwróci nadawcy 100% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.” (dowód: karta Nr 119),
- § 11 pkt 6 „Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty odtworzenia tych dokumentów; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN, jednak nie więcej niż jej faktyczna wartość.” (dowód: karta Nr 118).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał za niedozwolone następujące postanowienia:

- „Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł.”,
- „Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.”.

Postanowienia te zostały wpisane w dniu 27 listopada 2008 r., odpowiednio pod numerami 1521 i 1522 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 100/05) uznał za niedozwolone następujące postanowienie:

„Sądem właściwym do rozpatrywania wszystkich sporów wynikłych z umowy jest sąd siedziby Frontonu”.

Postanowienie to zostało wpisane w dniu 9 listopada 2006 r., pod numerem 922, do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż w dniu 26 czerwca 2009 r. Zarząd Spółki podjął uchwałę (dowód: karta Nr 112), o następującej treści:

„Mając na uwadze charakter świadczonych przez Kolporter SA usług przewozowych i pocztowych, które przeznaczone są dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, w związku z zarzutami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczącymi naruszania praw konsumentów, uchwała się, co następuje:

1. Zabrania się przyjmowania przesyłek których nadawcą jest osoba prywatna, nie prowadząca działalności gospodarczej, lub w sytuacji gdy nadawana przesyłka nie jest związana z działalnością gospodarczą prowadzoną przez nadawcę.
2. Uchwała wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2009 r.
3. Wykonanie uchwały powierza się Pełnomocnikowi Zarządu ds. Usług Kurierskich.”.

W tym samym dniu, tj. 26 czerwca 2009 r. została wysłana wiadomość e’mail (dowód: karta Nr 113) do wszystkich komórek organizacyjnych zajmujących się przesyłkami kurierskimi dotycząca zakazu wykonywania usług kurierskich na rzecz konsumentów, o następującej treści: (tajemnica przedsiębiorstwa).

W dniu 14 października 2009 r. nastąpiła kolejna zmiana REGULAMINU stosowanego przez Spółkę, w którym wyraźnie wskazano, że usługi świadczone przez KOLPORTER S.A. nie są skierowane do konsumentów. Postanowienie § 1 REGULAMINU otrzymało brzmienie: „Spółka Kolporter SA ul. Zagnańska 61, 25-528 Kielce, zarejestrowana pod numerem KRS 0000127727 w Sądzie Rejonowym w Kielcach, NIP 657-10-07-553,

*Regon 290493963, z kapitałem zakładowym 1.000.000,00 PLN w całości opłaconym, zwana dalej Kolporter świadczy na zlecenie osób prawnych, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w zakresie tej działalności) lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej zwanych dalej Zleceniodawcą, usługi przewozu lub usługi pocztowe przesyłek polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym, zwane dalej Usługami. Kolporter SA nie świadczy Usług na rzecz Zleceniodawców, będących konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 07.50.331).” (dowód: karta Nr 157).*

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że łączna ilość wykonanych przez Spółkę usług kurierskich w okresie 1 stycznia 2008 r. – 30 czerwca 2009 r. wyniosła (tajemnica przedsiębiorstwa), w tym ilość usług wykonanych we wskazanym okresie na rzecz przedsiębiorców wyniosła (tajemnica przedsiębiorstwa), a na rzecz konsumentów wyniosła (tajemnica przedsiębiorstwa). Spółka podniosła również, iż ze wskazanej liczby (tajemnica przedsiębiorstwa) usługi były wykonywane z inicjatywy i na rzecz pracowników Spółki, a więc tylko (tajemnica przedsiębiorstwa) usług spośród (tajemnica przedsiębiorstwa) wszystkich usług ( tj. tajemnica przedsiębiorstwa) było wykonanych na rzecz konsumentów niezwiązanych ze Spółką (dowód: karty Nr 127 i 139).

### **Prezes Urzędu zważył co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli być klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się 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. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.),
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, dla uznania zachowań przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem

stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać, iż spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

#### **Ad. 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ww. ustawy definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot, przeciwko któremu toczy się postępowanie to spółka akcyjna będąca spółką kapitałową, której odrębna ustawa przyznaje osobowość prawną. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r. Nr 94, poz. 1037 ze zm.), spółka akcyjna w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką akcyjną i uzyskuje osobowość prawną. Jak wskazano powyżej, Spółka, będąca stroną niniejszego postępowania działa pod firmą – KOLPORTER E - BIZNES S.A. (dawniej: KOLPORTER S.A.) i jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000127727.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

#### **Ad. 2)**

Dla uznania zachowań przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). 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 w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje 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. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia

2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. Bezprawność działań przedsiębiorcy wynika zatem, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność zachowań przedsiębiorcy zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk.

Przed opisaniem przesłanki bezprawności, Prezes Urzędu – odnosząc się do twierdzeń Spółki, iż stosowany przez nią regulamin nie był kwestionowany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej – podnosi, iż ocena zachowań Spółki w zakresie objętym przedmiotem niniejszego postępowania została dokonana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach jego kompetencji na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która reguluje m.in. zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast ocena regulaminu Spółki dokonana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej została dokonana w zakresie przewidzianym przez ustawę Prawo pocztowe.

#### **Ad. I. sentencji decyzji**

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ust. 1). Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (ust. 2).

Jak zostało już powyżej wskazane w niniejszej decyzji, bezprawność to sprzeczność zachowania z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. W związku z powyższym, jako bezprawne należy zakwalifikować zachowanie sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie. Aktami prawnymi, do których należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) – zwana dalej: „ustawa Prawo przewozowe” – oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266) – zwane dalej: „rozporządzenie w sprawie postępowania reklamacyjnego”.

W literaturze powszechnie przyjmuje się, że przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego stanowią normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym (*ius cogens*)<sup>1</sup>. Wobec szczegółowego trybu ustalania wysokości odszkodowania za utratę przesyłki oraz szczególnej roli, jaką w ustawie Prawo przewozowe ustawodawca powierza postępowaniu reklamacyjnemu należy zgodzić się z przeważającym poglądem, że przepisy te mają charakter norm *ius cogens*. Nie sposób bowiem przyjąć, aby racjonalny ustawodawca, którego obowiązkiem jest tworzenie uporządkowanego i spójnego zbioru norm, uznawał, że pomimo tak szczegółowych regulacji

---

<sup>1</sup> Tak m.in. M. Stec w: Umowa przewozu w transporcie towarowym, Kraków 2005, s. 249, przyp. 357, s. 250 oraz 259; A. Kolarski w: Prawo przewozowe. Komentarz, Warszawa, wyd. 2002, s. 101.

dotyczących odszkodowania oraz postępowania reklamacyjnego, strony mogą dowolnie, czyli też w sposób mniej dla jednej z nich korzystny, kształtować wynikające z Prawa przewozowego wzajemne prawa i obowiązki dotyczące odszkodowania, czy reklamacji.

### **Ad. I.1. sentencji decyzji**

Pierwszy z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 9 pkt 14 REGULAMINU, o treści: „Przesyłkę, która nie została doręczona do odbiorcy w Miejscu Dostawy, wskazanym w liście przewozowym lub innym dokumencie stosowanym przez Kolportera dla potwierdzenia przyjęcia przesyłki do przewozu w ciągu 30 dni od daty jej nadania, uważa się za utraconą.”, które jest sprzeczne z art. 52 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu, uważa się za utraconą.

Przytoczony powyżej przepis wskazuje dokładnie, kiedy przesyłka może zostać uznana za utraconą, wskazując na liczbę dni, która musi upłynąć od terminu przewozu, czyli wskazanego w liście przewozowym terminu dostarczenia przesyłki do adresata. Postanowienie stosowane przez Spółkę, w sposób sprzeczny z powołanym przepisem, przewiduje, iż bieg 30 dniowego terminu, po upływie którego przesyłkę uważa się za utraconą, rozpoczyna się w dniu nadania przesyłki, zamiast w dniu, w którym przesyłka miała zostać dostarczona do odbiorcy.

### **Ad. I.2. sentencji decyzji**

Drugi z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 10 pkt 3 REGULAMINU, o treści: „Kolporter nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek, uszkodzenie lub opóźnienie w dostawie przesyłki jeżeli nastąpiło to w wyniku: a) przyczyn występujących po stronie nadawcy, odbiorcy, zleceniodawcy; b) właściwości towaru; c) działania siły wyższej; d) zdarzeń losowych niezawinionych przez Kolportera; e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu; f) wadliwego lub niedostatecznego opakowania przesyłki lub jej części narażającego przesyłkę na uszkodzenie lub ubytek; g) nienależytego oznakowania przesyłki lub jej części; h) wad lub naturalnych właściwości przesyłki; i) załadunku przez nadawcę, rozładunku przez odbiorcę lub osób działających na rachunek nadawcy lub odbiorcy; j) innej przyczyny niezawinionej przez Kolportera.”, które jest sprzeczne z art. 65 ustawy Prawo przewozowe.

Zgodnie z art. 65 ust. 1 ww. ustawy, przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. Wyjątki od tej zasady ustawodawca zawarł w art. 65 ust. 2 i 3 ustawy Prawo przewozowe. Podkreślenia wymaga fakt, iż jest to katalog zamknięty. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, nie wywołanych winą przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikało z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na przewoźniku (ust. 2). Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn: 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściśłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania

przez nadawcę tych warunków, 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości, 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości, 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę, 5) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca (ust. 3).

W świetle przytoczonych przepisów, za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki i za opóźnienie w jej przewozie przewoźnik odpowiada na zasadzie ryzyka, tj. choćby nie zawinił wyrządzonej szkody. Od odpowiedzialności tej zwalnia go jednak udowodnienie, że utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki nastąpiło z jednej z przyczyn określonej w art. 65 ustawy Prawo przewozowe. Wśród przyczyn egzoneracyjnych, wymienionych w tym przepisie, nie są wymienione okoliczności – wskazane przez Spółkę w następujących literach – w postaci: *a) przyczyn występujących po stronie (...) zleceniodawcy, d) zdarzeń losowych niezawinionych przez Kolporter, e) nadania przesyłki wyłączonej z przewozu na mocy niniejszego Regulaminu, j) innej przyczyny niezawinionej przez Kolporter*. Zatem, postanowienie stosowane przez Spółkę jest niezgodne z cytowanym powyżej przepisem art. 65 ww. ustawy, ze względu na to, iż rozszerza wskazany w art. 65 ust. 2 i 3 katalog wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika o inne zdarzenia, w których jego odpowiedzialność może być wyłączona. Ponadto, wskazane postanowienie rozszerza również krąg podmiotów, o zleceniodawców, których zachowanie może powodować wyłączenie odpowiedzialności Spółki.

### **Ad. I.3. sentencji decyzji**

Trzeci z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 10 pkt 6 REGULAMINU, o treści: *„Kolporter nie odpowiada za naruszenie opakowania jako części rzeczy przewożonej jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem, a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności związanych z wykonywaniem usługi.*”, które jest sprzeczne z cytowanym powyżej art. 65 ustawy Prawo przewozowe, który zezwala na ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika, ale m.in. w przypadku braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości oraz w razie ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę.

Postanowienie stosowane przez Spółkę, w sposób niezgodny z powołanym przepisem art. 65, rozszerza okoliczności, w których odpowiedzialność przewoźnika może być wyłączona, wskazując na naruszenie opakowania, jeżeli opakowanie to jest jedynym opakowaniem rzeczy, a uszkodzenie powstało jako „następstwo czynności ładunkowych”, które przecież wchodzi w zakres należytej staranności i obowiązków przewoźnika, jak również ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą. Następstwo czynności ładunkowych – wykonywanych, nie przez nadawcę lub odbiorcę, lecz przez przewoźnika – nie może być czynnikiem mogącym wpływać na prawa konsumentów. Zakwestionowane postanowienie zmierza do ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika względem konsumenta.

### **Ad. I.4. sentencji decyzji**



Czwarty z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 12 pkt 3 REGULAMINU, o treści: „*Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń oznacza brak możliwości składania reklamacji z tytułu nienależytego wykonania usługi lub uszkodzenia przesyłki. Zapis ten nie dotyczy ubytków lub uszkodzeń niewidocznych w momencie odbioru przesyłki, w tym wypadku reklamacja musi być zgłoszona do Kolportera w ciągu 7 dni od daty przyjęcia przesyłki.*”, które jest sprzeczne z art. 76 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń

z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że: 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego, 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika, 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Postanowienie stosowane przez Spółkę jest niezgodne z cytowanym powyżej art. 76 ustawy Prawo przewozowe, ze względu na to, że nie uwzględnia prawa konsumenta do zgłoszenia roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przyjętej bez zastrzeżeń, także w przypadkach wskazanych w punktach 1 – 3 art. 76 ww. ustawy. Na podstawie zakwestionowanego postanowienia ograniczone zostały prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usługi. Tak więc Spółka zastrzegła korzystne dla siebie rozwiązania w przedmiocie reklamowania przesyłki przyjętej bez zastrzeżeń, pomimo obowiązywania szczegółowych regulacji prawnych w tym zakresie.

#### **Ad. I.5. sentencji decyzji**

Piąty z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 12 pkt 7 REGULAMINU, o treści: „*Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.*”, które jest sprzeczne z art. 74 ust. 3 oraz cytowanym powyżej art. 76 ustawy Prawo przewozowe. Zgodnie z art. 74 ust. 3 ww. ustawy, jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.

Niezależnie od powyższych regulacji, Spółka stosuje własne procedury reklamacyjne, które odbiegają od standardów wyznaczonych przepisami prawa, w szczególności w sposób dowolny określając termin dotyczący prawa do składania reklamacji.

W literaturze podkreśla się, że reklamacja sama w sobie jest instytucją prawa cywilnego materialnego, gdyż dotyczy roszczeń cywilnoprawnych mogących wynikać na tle stosunku cywilnoprawnego łączącego obie jego strony. Na gruncie polskiego prawa cywilnego, za reklamację uważa się skierowanie do osoby świadczącej usługę, a zatem nie do sądu, żądania spełnienia tych obowiązków, które powinna spełnić w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania. W związku z powyższym, należy odróżnić samą reklamację i sądowe dochodzenie roszczeń przez osobę uprawnioną. Na gruncie ustawy Prawo przewozowe, wniesienie reklamacji jest obligatoryjne, a brak skorzystania przez uprawnionego z tego trybu postępowania reklamacyjnego, zamyka mu drogę dochodzenia roszczenia odszkodowawczego przed sądem. W zakresie usług przewozowych, zgodnie z art. 75 ustawy Prawo przewozowe, dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

W ocenie Prezesa Urzędu, przyjęcie, że początkiem terminu (oznaczonego w dniach) do złożenia reklamacji jest moment nadania przesyłki, pozostaje w sprzeczności z przytoczonymi powyżej przepisami art. 74 ust. 3 oraz art. 76 ustawy Prawo przewozowe, które wyznaczają dzień odbioru przesyłki jako początek terminu dla podjęcia określonych działań przez uprawnionego. Skorelowanie terminu do wnoszenia reklamacji wyłącznie z datą nadania przesyłki powoduje, że faktycznie mogą zaistnieć sytuacje, gdy konsumenci nie będą mogli ich składać, gdyż np. przesyłka zostanie dostarczona po upływie określonego terminu. W związku z powyższym, należy przyjąć, że ustalony przez Spółkę początek biegu terminu do wniesienia reklamacji jest sprzeczny z prawem.

#### **Ad. I.6. sentencji decyzji**

Szósty z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 12 pkt 6 REGULAMINU, o treści: *„Kolporter zastrzega sobie żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego.”*, które jest sprzeczne z § 5 ust. 3 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, zgodnie z którym, do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Postanowienie stosowane przez Spółkę rozszerza katalog dokumentów, których może żądać Spółka w razie złożenia reklamacji przez konsumenta. Zastrzeżenie dla przedsiębiorcy uprawnienia do żądania „innych” bliżej nieokreślonych dokumentów pozostaje w sprzeczności z ww. przepisem. W zakresie usługi przewozu Spółka nie może żądać innych dokumentów niż te, które w sposób enumeratywny zostały wyszczególnione w § 5 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego. Stosownie do treści tego przepisu, reklamacja poza niezbędnymi wymogami informacyjnymi (data, imię, nazwisko, adres, kwota roszczenia, podpis, tytuł i uzasadnienie reklamacji) powinna zawierać wykaz załączonych dokumentów oraz oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

#### **Ad. I.7. sentencji decyzji**

Siódmy z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 11 pkt 10 REGULAMINU, o treści: *„Wysokość odszkodowania za ubytek lub uszkodzenie przesyłek zgłoszonych do ubezpieczenia w rozumieniu niniejszego Regulaminu, nie może przekraczać zwykłej wartości rzeczy zawartych w przesyłce. Wartość rzeczy ustala się na podstawie: a) ceny określonej w dokumentach sprzedaży; b) ceny wynikającej z aktualnego oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki przez Kolportera.”*, które jest sprzeczne z art. 80 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności: 1) ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo 2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź 3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania (ust. 1). W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1 wysokość tę ustala rzeczoznawca (ust. 2). W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku – w odpowiedniej

części, chyba że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1 (ust. 3).

Z prawem konsumenta do dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przewozu związana jest wysokość odszkodowania. Zasady, w oparciu o które ustalana jest wysokość należnego konsumentowi odszkodowania zostały wprost określone w powołanym przepisie art. 80 ustawy Prawo przewozowe. W przypadku powstania szkody, przewoźnik jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania obliczonego stosownie do ww. przepisu. Natomiast Spółka w kwestionowanym postanowieniu pominęła niektóre z kryteriów, według których ustala się wartość rzeczy, tj. wskazane w ust. 1 pkt 3 oraz w ust. 2 i 3 przepisu art. 80 ustawy Prawo przewozowe. Tak więc wskazane postanowienie określa w sposób niepełny zasady ustalania wysokości odszkodowania, pomimo obowiązywania szczegółowych regulacji prawnych w tym zakresie. Powyższe prowadzi do dezinformacji konsumentów w powyższym zakresie.

#### **Ad. I.8. sentencji decyzji**

Ósmy z zarzutów dotyczy stosowania przez Spółkę postanowienia zawartego w § 10 pkt 5 REGULAMINU, o treści: „*Kolporter odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez zleceniodawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu zleceniodawcy lub osoby trzeciej jeżeli nie nastąpiło to z winy umyślnej Kolportera.*”, które jest sprzeczne z art. 86 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Postanowienie stosowane przez Spółkę, w sposób niezgodny z powołanym przepisem, ogranicza jej odpowiedzialność. Przepisy ustawy Prawo przewozowe regulujące odpowiedzialność przewoźnika są przepisami szczególnymi w stosunku do przepisów ustawy Kodeks cywilny normujących zasady odpowiedzialności odszkodowawczej (art. 361 § 2, art. 363 § 1 i 2 k.c.) i w zakresie unormowanym w tej ustawie wyłączają zastosowanie tych zasad. Jednocześnie, przewidziane w ustawie Prawo przewozowe ograniczenia wysokości odszkodowania nie będą mieć zastosowania w przypadku, gdy szkoda powstała na skutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86 ustawy Prawo przewozowe).

W doktrynie wskazuje się, iż odpowiedzialność dłużnika za okoliczności, które doprowadziły do niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania ma miejsce, gdy dłużnik chce naruszyć ciążące na nim z mocy zobowiązania obowiązki, albo też, gdy przewidując możliwość takiego naruszenia, godzi się na nie (wina umyślna). Natomiast niezachowanie należytej staranności ma miejsce, gdy dłużnik wprowadzie nie chce wyrządzić szkody, ale albo wyobrażając sobie możliwość jej powstania bezpodstawnie przypuszcza, że szkoda nie nastąpi (lekkomyślność), albo też w ogóle powstania szkody sobie nie wyobraża (niedbalstwo sensu stricto). Tym samym dłużnik doprowadza do powstania szkody, chociaż mógł i powinien był postępować prawidłowo, zapobiegając jej powstaniu. "Należyta staranność" należy rozumieć - w świetle art. 355 § 1 k.c. – jako staranność ogólnie wymaganą w stosunkach danego rodzaju. Co istotne - w odniesieniu do dłużnika prowadzącego działalność gospodarczą - staranność ta uwzględniać musi zawodowy charakter działalności (art. 355 § 2 k.c.). Wyjątkowe niedbalstwo, wykraczające poza (czy też ponad) niedbalstwo "zwykłe", opatrywane jest kwantyfikatorem "rażące". Polega ono na zachowaniu dłużnika, drastycznie odbiegającym od postępowania właściwego, czy też pozostającym poniżej minimalnego, elementarnego poziomu; bywa ono niekiedy określane mianem niezachowania

staranności, jakiej można byłoby wymagać od osób nie rozgarniętych, albo niezachowaniem jakichkolwiek standardów właściwych dla danej branży.

W przypadku, gdy szkoda powstała na skutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, stosuje się zasady odpowiedzialności odszkodowawczej przewidziane

w Kodeksie cywilnym, a zatem, przewoźnik będzie ponosił pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę przewozową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmie zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Postanowienie stosowane przez Spółkę w sposób niezgodny z powołanymi przepisami ograniczyło sytuacje, w których nie będą mieć zastosowania przewidziane ograniczenia wysokości odszkodowania – tylko do przypadków wyrządzenia szkody z winy umyślnej przewoźnika, pomijając sytuacje, w których szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Mając na uwadze powyższe, należy wskazać, iż na mocy wskazanego postanowienia, Spółka ograniczyła swoją odpowiedzialność poprzez ograniczenie możliwości uzyskania przez konsumenta odszkodowania w pełnej wysokości w razie wyrządzenia szkody na skutek rażącego niedbalstwa przewoźnika.

W odniesieniu do punktów I.1. – I.8., podkreślenia wymaga fakt, iż w stosowanym przez Spółkę REGULAMINIE znajduje się zapis, z którego wynika, iż tylko w sprawach nieuregulowanych w REGULAMINIE zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo przewozowe (§ 14 pkt 1). Biorąc pod uwagę fakt, iż zagadnienia dotyczące odpowiedzialności Spółki zostały uregulowane w REGULAMINIE, należy stwierdzić iż w tym zakresie wyłączona została możliwość odwołania się konsumenta do poszczególnych przepisów ustawy Prawo przewozowe. Tym samym, Spółka, zamieszczając we wzorcu umowy kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, zawężyła granice swojej odpowiedzialności w sposób sprzeczny z przepisami ustawy Prawo przewozowe.

Mając na uwadze opisane powyżej w punktach Ad. I.1. – Ad. I.8. zarzuty, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania we wzorcu umowy postanowień, które naruszają przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz przepisy rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, w konsekwencji czego, jej zachowanie – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż z dniem 1 lipca 2009 r., zgodnie z decyzją Zarządu Spółki, usługi kurierskie są zupełnie niedostępne dla konsumentów, z uwagi na charakter i fakt ich adresowania jedynie do pomiotów gospodarczych i w ramach wykonywanej przez te podmioty działalności gospodarczej. Powyższe pozwoliło na stwierdzenie, że Spółka z dniem 1 lipca 2009 r. zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazanej w punktach I.1. – I.8. sentencji decyzji.

## **Ad. II. sentencji decyzji**

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt II. sentencji niniejszej decyzji, należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się

w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Na mocy art. 479<sup>45</sup> § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przysłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Przepis art. 479<sup>45</sup> § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności rejestru, stanowiąc, że rejestr jest jawny. Jawność rejestru oznacza, że rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznanymi dokonanych w nim wpisów. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do rejestru, o którym mowa wyżej, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do ww. rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 pkt 1 – dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

#### **Ad. II.1. sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę w § 14 pkt 5 REGULAMINU postanowienie, o treści: „*Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego*

*Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Kolporter.” jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod numerem 922 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Sądem właściwym do rozpatrywania wszystkich sporów wynikłych z umowy jest sąd siedziby Frontonu”.*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 17 sierpnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 100/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., gdyż wyłącza zasadę właściwości ogólnej i przemiennej sądu, a to może stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego, a także ograniczać realizację przysługujących mu uprawnień. Postanowienie uznane przez sąd za niedozwolone stanowi tzw. klauzulę prorogacyjną i ustala wyłączną właściwość sądu do rozpoznania ewentualnych sporów z umowy na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 922 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu wynikłego na gruncie wiążącej strony umowy i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie postanowienia wpisanego do rejestru oraz postanowienia stosowanego przez Spółkę wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, mówiąc o właściwości miejscowej sądu, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemianą i wyłączną. Podstawowa zasada dotycząca właściwości ogólnej została wyrażona w art. 27 § 1 k.p.c., zgodnie z którym, powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. W przypadku, gdy powodem jest Spółka, to sądem właściwym jest sąd,

w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania. Nie w każdym przypadku sądem właściwym będzie sąd w Kielcach – tj. w miejscowości, w której znajduje się siedziba Spółki (z treści REGULAMINU nie wynika, iż kontrahentami Spółki mogą być tylko osoby mające miejsce zamieszkania w Kielcach). Z kolei istota właściwości przemiennej polega na tym, że obok sądu właściwości ogólnej zostaje wskazany inny jeszcze sąd, przed który można wytoczyć powództwo. Wybór sądu należy w takich wypadkach do podmiotu wnoszącego pozew. W zakresie roszczeń z umów, przepisy Kodeksu postępowania cywilnego przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sąd miejsca jej wykonania. Jednakże powód może, według swego uznania, wytoczyć powództwo bądź według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sąd miejsca wykonania umowy (art. 31 w związku z art. 34 k.p.c.). Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właściwości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy.

Sąd wskazany jako właściwy w postanowieniu wzorca umowy, stosowanego przez Spółkę, jest w zakresie jego obowiązywania sądem wyłącznie właściwym, tzn. że treść wzorca umowy wyłącza skuteczne stosowanie przepisów o właściwości ogólnej i przemiennej. Z tego właśnie powodu, postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 922 zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne. Wprawdzie postanowienie wpisane do rejestru nie było stosowane przez przedsiębiorcę działającego na rynku usług kurierskich, jednak pozostaje to bez wpływu na możliwość oceny i porównania z postanowieniem stosowanym przez Spółkę, bowiem jak zaznaczono wcześniej, zakazane jest stosowanie

postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Podkreślenia wymaga fakt, iż przytoczone powyżej przepisy Kodeksu postępowania cywilnego o właściwości miejscowej sądu znajdują zastosowanie w każdego rodzaju działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę.

### **Ad. II.2. sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę postanowienie zawarte w § 8 pkt 11 REGULAMINU, o treści: *„Płatnikowi nie przysługuje prawo do potrącenia jego wiarytelności z wiarytelnościami Kolportera oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich.”* jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod numerem 1522 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.”*. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art. 385<sup>3</sup> pkt 3 k.c., ze względu na to, iż wyłącza prawo potrącenia kwot roszczeń konsumenta od należności wobec przedsiębiorcy. Stosownie do art. 385<sup>3</sup> pkt 3 k.c., w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wiarytelności konsumenta z wiarytelnością drugiej strony.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Spółkę oraz postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 1522 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza prawo konsumenta do potrącenia swojej wiarytelności z wiarytelnością drugiej strony (przewoźnika). Oba postanowienia, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter i skutek ich stosowania jest identyczny. Konsekwencją pozbawienia konsumenta prawa potrącenia jest – brak możliwości po stronie konsumenta zmniejszenia swojego długu wobec przewoźnika przez odliczenie od niego, bez konieczności uzyskania zgody wierzyciela (przedsiębiorcy), kwoty należnej konsumentowi od przewoźnika (np. tytułem odszkodowania). Pogarsza to sytuację prawną konsumenta wobec przedsiębiorcy. Podkreślenia wymaga również fakt, iż zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług kurierskich.

### **Ad. II.3. sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę w § 11 pkt 6 REGULAMINU postanowienie, o treści: *„Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN.”* jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod numerem 1521 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł.”*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał, iż powyższe postanowienie, sprzeczne z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo przewozowe, spełnia przesłanki art. 385<sup>1</sup> k.c. W ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ww. zapis jest sprzeczny z przepisami rozdziału 10 ustawy Prawo przewozowe, precyzującego m.in. w art. 80 – 82, zasady odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek i uszkodzenie przesyłki. Ograniczenie

zatem odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki do wysokości 500 zł jest sprzeczne z przepisami art. 80 – 82 ustawy Prawo przewozowe i tym samym stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Powołane powyżej przepisy określają sposób ustalenia wysokości odszkodowania, do jakiego zobowiązany jest przewoźnik. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności: 1) ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo 2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź 3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania (art. 80 ust. 1). W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca (art. 80 ust. 2). W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku – w odpowiedniej części, chyba że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1 (art. 80 ust. 3). Stosownie do art. 81 ustawy Prawo przewozowe, w razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości (ust. 1). Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, nie może jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za: 1) utratę całej przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia, 2) ubytek tej części przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia (ust. 2). Ponadto w art. 82 ww. ustawy określono, iż oprócz odszkodowań określonych w art. 80 i 81, przewoźnik jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki: 1) w razie utraty – w pełnej wysokości, 2) w razie ubytku – w odpowiedniej części, 3) w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.

Podkreślenia wymaga fakt, iż przewidziane w ustawie Prawo przewozowe ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86 ustawy Prawo przewozowe).

W ocenie Prezesa Urzędu, stosowane przez Spółkę postanowienie oraz postanowienie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1521 mogą zostać uznane za tożsame. Postanowienia, o których mowa powyżej, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter i skutek ich stosowania jest identyczny. Na skutek zastosowania przedmiotowych postanowień, odpowiedzialność przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki została ograniczona do określonej z góry wysokości. Ponadto, dla oceny tożsamości przedmiotowych postanowień znaczenie ma również fakt, iż zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług kurierskich.

Spółka dokonała zmian w stosowanym przez nią REGULAMINIE, w którym postanowienie § 11 pkt 6 otrzymało brzmienie: *„Kolporter odpowiada z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki nieubezpieczonej: a) zawierającej dokumenty – do wysokości 200,00 PLN, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty odtworzenia tych dokumentów; b) zawierającej inne rzeczy – do wysokości 500,00 PLN, jednak nie więcej niż jej faktyczna wartość.”* – które w swej treści pozostaje tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1521 (odpowiedzialność przewoźnika pozostała ograniczona do wysokości 500 zł).



Mając na uwadze opisane powyżej w punktach Ad. II.1. – Ad. II.3. zarzuty, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania we wzorcu umowy postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Konsekwencją stosowania przez Spółkę postanowień wpisanych do ww. rejestru jest wprowadzenie do wzorca umowy postanowień bezwzględnie zakazanych. Stosownie bowiem do art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekając o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jednocześnie zakazuje ich wykorzystywania. Mając na uwadze powyższe, zachowanie Spółki – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka zmieniła REGULAMIN, który został wprowadzony w życie w dniu 20 maja 2009 r. W zmodyfikowanym REGULAMINIE, postanowienie wskazane w pkt II.3. otrzymało nowe brzmienie. Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż z dniem 1 lipca 2009 r., zgodnie z decyzją Zarządu Spółki, usługi kurierskie wykonywane przez Spółkę są zupełnie niedostępne dla konsumentów, z uwagi na charakter i fakt ich adresowania jedynie do pomiotów gospodarczych i w ramach wykonywanej przez te podmioty działalności gospodarczej. Powyższe pozwoliło na stwierdzenie, że Spółka z dniem 1 lipca 2009 r. zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazanej w punktach II.1. – II.2. sentencji decyzji, a z dniem 20 maja 2009 r. zaniechała stosowania praktyki wskazanej w punkcie II.3. sentencji decyzji.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktów Ad. I. i Ad. II. **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona w odniesieniu do każdej z praktyk.**

### **Ad. 3)**

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W odniesieniu do twierdzeń Spółki, iż usługi świadczone przez nią na rzecz konsumentów stanowią znikomy procent w ogólnej liczbie usług świadczonych przez Spółkę, Prezes Urzędu podnosi, iż o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że*

*postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).*

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym wzorcem umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć ze Spółką umowę, zawierającą postanowienia sprzeczne z przepisami ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego oraz postanowienia wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Spółki. Takie działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Rozstrzygnięcie podejmowane w niniejszej sprawie w ramach realizacji interesu publicznego nie dotyczy więc sytuacji pojedynczych konsumentów, lecz służy przeciwdziałaniu negatywnym zjawiskom występującym na rynku.

**W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

**Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktów Ad. I. i Ad. II. oraz wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie ich stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w punktach I. i II. sentencji decyzji.**

#### **Ad. III. sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Spółki, która w 2009 r. osiągnęła przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorstwa) – (oświadczenie Spółki o szacunkowym przychodzie w 2009 r.). W związku z powyższym maksymalna kara nałożona na Spółkę może wynieść (tajemnica przedsiębiorstwa).

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które

należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I CKN 793/98).

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne stało się wymierzenie w niniejszym przypadku dwóch kar pieniężnych.

### **Ad. III.1. sentencji decyzji**

Pierwsza z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I.1., I.2., I.3., I.4., I.5., I.6., I.7. i I.8. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej kwoty bazowej oraz zaistniałe w sprawie okoliczności – łagodzące i obciążające, które miały wpływ na wysokość kary.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy sytuację, w której Spółka zamieściła w stosowanych przez nią wzorcach umów postanowienia, które naruszają przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz przepisy rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego. W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienia zastrzegają korzystne dla Spółki rozwiązania w zakresie reklamacji oraz zakresu odszkodowania. Na mocy tych postanowień Spółka ograniczyła swoją odpowiedzialność względem konsumenta za skutki niewłaściwego wykonania usługi przewozowej. Podkreślenia wymaga również fakt, iż tryb reklamacji dla usług przewozowych reguluje w sposób jednolity i wyczerpujący rozporządzenie w sprawie postępowania reklamacyjnego. Spółka stosowała własne procedury reklamacyjne, które odbiegały od standardów wyznaczonych przepisami prawa.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprawdzie naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu, jednak z wpływem na wykonywanie kontraktu. Jednocześnie, przy analizie wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres naruszenia (od stycznia 2008 r. do dnia 30 czerwca 2009 r.).

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie, waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie, Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej, uwzględnił zaistniałą w niniejszej sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej powyżej kwoty bazowej. Obniżenie takie jest możliwe, jeżeli udział przychodów przedsiębiorcy z działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w przychodzie, osiągniętym przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jest niewielki. Prezes Urzędu ustalił, iż udział przychodów Spółki ze sprzedaży usług przewozowych w całości przychodów Spółki za 2009 r. jest niewielki, gdyż wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa)%. Wykonywanie przez Spółkę usług przewozowych nie stanowiło i nie stanowi podstawowego przedmiotu

działalności Spółki, którym jest kolportaż prasy. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 80%.

Ponadto Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałych w niniejszym postępowaniu okoliczności – łagodzących i obciążających.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania. Spółka otrzymała zawiadomienie o wszczęciu postępowania w dniu 26 maja 2009 r., a już w dniu 26 czerwca 2009 r., w związku z zarzutami Prezesa Urzędu dotyczącymi naruszenia praw konsumentów, Zarząd Spółki podjął uchwałę, na mocy której, usługi kurierskie od dnia 1 lipca 2009 r. są zupełnie niedostępne dla konsumentów.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał również okoliczność, iż zakres narażenia interesów konsumentów w przedmiotowej sprawie nie był znaczny, bowiem Spółka prowadzi głównie działalność w relacjach dwustronnie profesjonalnych. Prezes Urzędu ustalił, że Spółka świadczyła usługi kurierskie w zdecydowanej większości na rzecz przedsiębiorców, a jedynie zupełnie marginalnie wykonywała takie usługi na rzecz konsumentów. Łączna ilość wykonanych przez KOLPORTER S.A. usług kurierskich w okresie 1 stycznia 2008 r. – 30 czerwca 2009 r. wyniosła (tajemnica przedsiębiorstwa), w tym ilość usług wykonanych we wskazanym okresie na rzecz konsumentów wyniosła (tajemnica przedsiębiorstwa). W związku z powyższym, udział usług przewozowych świadczonych na rzecz konsumentów w całości usług przewozowych wykonanych przez KOLPORTER S.A. był niewielki, gdyż wynosił jedynie około (tajemnica przedsiębiorstwa)%. Przychód Spółki za okres od 1 stycznia 2008 r. do 30 czerwca 2009 r. z wykonanych usług na rzecz konsumentów wyniósł (tajemnica przedsiębiorstwa).

Zauważyć należy, że podstawowym przedmiotem działalności Spółki jest kolportaż prasy. Spółka, rozszerzając swoją działalność o nowy segment rynku, wprowadziła ofertę świadczenia usług kurierskich, adresowaną przede wszystkim do podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, nie wykluczając jednocześnie możliwości wykonywania usług przewozowych także na rzecz konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że świadczenie przez Spółkę usług kurierskich na rzecz konsumentów było sondażową próbą – w odniesieniu do obrotu konsumenckiego – wejścia na rynek, która ostatecznie zakończyła się podjęciem decyzji o wycofaniu się Spółki z tego rynku. Spółka Kolporter Express Sp. z o.o. (powstała po podziale KOLPORTER S.A.), której został przydzielony, zgodnie z planem podziału, zakres działalności w zakresie usług kurierskich – również prowadzi działalność jedynie na rzecz przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W orzecznictwie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazuje się, że wysokość nałożonej kary powinna spełniać funkcję prewencyjną, tj. zapobiegać w przyszłości tego rodzaju naruszeniom przepisów ustawy, a także i represyjną, tj. stanowić odczuwalną dolegliwość za jej naruszenie (wyrok SOKiK z dnia 4 maja 2006 r., XVII Ama 119/04). W każdym postępowaniu Prezes Urzędu, uwzględniając rynek, charakter praktyki, zachowanie przedsiębiorcy stara się przy nakładaniu kary wyważyć jej cel prewencyjny i represyjny. W związku z tym, w przedmiotowej sprawie, gdzie przedsiębiorca nie świadczy już usług na rzecz konsumentów i sam wycofał się z tego rynku z przyczyn ekonomicznych – kara, która miałaby być nałożona na Spółkę, bez uwzględnienia omawianej okoliczności, miałaby charakter wybitnie represyjny, co spowodowałoby, że kara ta byłaby zbyt dolegliwa dla przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa

Urzędu należy uznać, że powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie wysokości kary, tak by kara była adekwatna do stwierdzonego naruszenia.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności łagodzące uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o 90%.

Za okoliczność obciążającą uznano ogólnopolski zasięg naruszenia. Spółka posiada 28 oddziałów terenowych na terenie kraju, w których stosowany był jednolity REGULAMIN zawierający postanowienia kwestionowane w niniejszym postępowaniu. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność obciążająca uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o 20%.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazane powyżej okoliczności – łagodzące i obciążająca – Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 123.806 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. oraz (tajemnica przedsiębiorstwa)% maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie przedstawione w niniejszej decyzji okoliczności sprawy wskazują, iż kara w tej wysokości spełni swoje cele.

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.1. sentencji decyzji.**

#### **Ad. III.2. sentencji decyzji**

Druga z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach II.1., II.2. i II.3. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenia, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej kwoty bazowej oraz zaistniałe w sprawie okoliczności – łagodzące i obciążająca, które miały wpływ na wysokość kary.

W przedmiotowej sprawie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stosowana przez Spółkę polegała na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny i publikowany na stronie internetowej Urzędu: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Zakaz stosowania postanowień wzorców umowy wpisanych do wskazanego rejestru nie budzi żadnych wątpliwości. Konsument, podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorec umowy, zawierający bezprawne zapisy, nie miał możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. W wyniku powyższego zachowania Spółki interesy konsumentów zostały naruszone. Postanowienie wskazane w punkcie II.1. sentencji decyzji narzucało konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczało ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. Natomiast, na mocy postanowienia wskazanego w punkcie II.2. sentencji decyzji, Spółka pozbawiła konsumenta uprawnienia do skorzystania z prawa potrącenia przysługującej mu wierzytelności z wierzytelnością drugiej strony. Pogorszyło to sytuację prawną konsumenta przez to, że utracił on możliwość zmniejszenia swojego długu wobec firmy kurierskiej przez odliczenie od niego – bez konieczności uzyskania zgody wierzyciela (Spółki) – kwot należnych konsumentowi od Spółki. Z kolei postanowienie wskazane w punkcie II.3 sentencji decyzji w istotny sposób wpływało na sytuację prawną konsumentów – w sposób niezgodny

z obowiązującymi przepisami prawa ograniczając odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej. Ograniczenie odpowiedzialności następowało poprzez ograniczenie wysokości należnego konsumentowi odszkodowania do określonego z góry świadczenia (do kwoty 200 zł, 500 zł). Praktyka Spółki mogła więc wpłynąć na sytuację ekonomiczną konsumenta.

Jednocześnie przy analizie wagi naruszeń, Prezes Urzędu uwzględnił, w zakresie postanowienia w punkcie II.1. – długotrwały okres naruszenia (od stycznia 2008 r. do dnia 30 czerwca 2009 r.), a w odniesieniu do zapisów w punktach II.2. i II.3. – krótkotrwały okres naruszenia (od dnia 27 listopada 2008 r., odpowiednio, do dnia 30 czerwca i 19 maja 2009 r.<sup>2</sup>).

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie, waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa).

Jednocześnie, Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej, uwzględnił zaistniałą w niniejszej sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej powyżej kwoty bazowej. Obniżenie takie jest możliwe, jeżeli udział przychodów przedsiębiorcy z działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w przychodzie, osiągniętym przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jest niewielki. Prezes Urzędu ustalił, iż udział przychodów Spółki ze sprzedaży usług przewozowych w całości przychodów Spółki za 2009 r. jest niewielki, gdyż wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa)%. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 80%.

Ponadto Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałych w niniejszym postępowaniu okoliczności – łagodzących i obciążających.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał również okoliczność, iż zakres narażenia interesów konsumentów w przedmiotowej sprawie nie był znaczny, bowiem Spółka prowadzi głównie działalność w relacjach dwustronnie profesjonalnych. Prezes Urzędu uznał, że świadczenie przez Spółkę usług kurierskich na rzecz konsumentów było sondażową próbą – w odniesieniu do obrotu konsumenckiego – wejścia na rynek, która ostatecznie zakończyła się podjęciem decyzji o wycofaniu się Spółki z tego rynku. Spółka Kolporter Express Sp. z o.o. (powstała po podziale KOLPORTER S.A.), której został przydzielony, zgodnie z planem podziału, zakres działalności w zakresie usług kurierskich – również prowadzi działalność jedynie na rzecz przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W każdym postępowaniu Prezes Urzędu, uwzględniając rynek, charakter praktyki, zachowanie przedsiębiorcy stara się przy nakładaniu kary wyważyć jej cel prewencyjny i represyjny. W związku z tym, w przedmiotowej sprawie, gdzie przedsiębiorca nie świadczy już usług na rzecz konsumentów i sam wycofał się z tego rynku z przyczyn ekonomicznych – kara, która miałaby być nałożona na Spółkę, bez uwzględnienia omawianej

---

<sup>2</sup> Spółka stosowała REGULAMIN od początku 2008 r., jednakże postanowienia zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone dopiero w dniu 27 listopada 2008 r.

okoliczności, miałyby charakter wybitnie represyjny, co spowodowałoby, że kara ta byłaby zbyt dolegliwa dla przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu należy uznać, że powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie wysokości kary, tak by kara była adekwatna do stwierdzonego naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności łagodzące uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o 90%.

Natomiast za okoliczność obciążającą uznano ogólnopolski zasięg naruszenia, co uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o 20%.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazane powyżej okoliczności – łagodzące i obciążającą – Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 85.117 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. oraz (tajemnica przedsiębiorstwa)% maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie przedstawione w niniejszej decyzji okoliczności sprawy wskazują, iż kara w tej wysokości spełni swoje cele.

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.2. sentencji decyzji.**

#### **Ad. IV sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.). Stosownie do art. 105 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. „Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do istoty. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione dopiero w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracyjnym”<sup>3</sup>.

W przedmiotowej sprawie, przesłanką umorzenia postępowania, przemawiającą za jego bezprzedmiotowością jest fakt, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia wskazane w punktach IV.1., IV.2. i IV.3. nie są sprzeczne z poniżej wskazanymi przepisami ustawy Prawo przewozowe.

Postanowienie o treści: *„Kolporter nie odpowiada za ubytek przesyłki jeżeli została ona dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.”* nie jest sprzeczne z art. 66 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym przewoźnik nie odpowiada za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym – również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania. Postanowienie stosowane przez Spółkę nie obejmuje swoją treścią sytuacji przewozu przesyłki w zamkniętym środku transportowym, a zatem należy uznać, że w tym zakresie

---

<sup>3</sup> B. Adamiak i J. Borkowski, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz C.H. BECK, Warszawa 1996 r., s. 462).

postanowienie nie może podlegać ocenie pod kątem zgodności z przepisem art. 66 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe. Zwrot „nienaruszone opakowanie” nie jest synonimem „zamkniętego środka transportu”. Biorąc pod uwagę postanowienie REGULAMINU, zgodnie z którym, w sprawach nieuregulowanych w REGULAMINIE, zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo przewozowe, należy wskazać, że w odniesieniu do stanów faktycznych obejmujących przewóz przesyłek w zamkniętych środkach transportowych, stosowany będzie przepis art. 66 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe.

Postanowienie, o treści: „*W przypadku opóźnienia w realizacji usługi podstawowej Kolporter zwróci nadawcy 50% kwoty należnej za wykonanie zleconej usługi po rozpatrzeniu reklamacji.*” nie jest sprzeczne z art. 83 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym, jeżeli skutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Postanowienie stosowane przez Spółkę oraz wskazany przepis ustawy Prawo przewozowe odnoszą się do odrębnych stanów faktycznych. Należy uznać, że zapis stosowany przez Spółkę przyznaje konsumentom prawo do uzyskania połowy kwoty przewoźnego z tytułu opóźnienia w wykonaniu usługi przewozu, które to uprawnienie jest niezależne od przewidzianego w art. 83 ustawy Prawo przewozowe – prawa żądania odszkodowania w wysokości podwójnej kwoty przewoźnego w przypadku powstania szkody na skutek zwłoki w przewozie (czyli zawinionej przez przewoźnika opóźnienia). Biorąc pod uwagę postanowienie REGULAMINU, zgodnie z którym, w sprawach nieuregulowanych w REGULAMINIE, zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo przewozowe, należy wskazać, że w odniesieniu do stanów faktycznych obejmujących powstanie szkody innej niż w przesyłce skutek zwłoki w przewozie, stosowany będzie przepis art. 83 ustawy Prawo przewozowe.

Postanowienie o treści: „*Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone do Kolportera w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki.*” nie jest sprzeczne z art. 77 ustawy Prawo przewozowe. Zgodnie z art. 77 ustawy Prawo przewozowe – z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 78 roszczenia dochodzone na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przedawniają się z upływem roku (ust. 1). Roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki (ust. 2). Przedawnienie biegnie dla roszczeń z tytułu: 1) utraty przesyłki – od dnia, w którym uprawniony mógł uznać przesyłkę za utraconą, 2) ubytku, uszkodzenia lub zwłoki w dostarczeniu – od dnia wydania przesyłki, 3) szkód nie dających się z zewnątrz zauważyć – od dnia protokolarnego ustalenia szkody, 4) zapłaty lub zwrotu należności – od dnia zapłaty, a gdy jej nie było – od dnia, w którym powinna była nastąpić, 5) niedoboru lub nadwyżki przy likwidacji przesyłek – od dnia dokonania likwidacji, 6) innych zdarzeń prawnych – od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne (ust. 3). Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty (ust. 4).

Należy uznać, że zapis stosowany przez Spółkę nie wpływa na terminy przedawnienia wskazane w art. 77 ustawy Prawo przewozowe. Jednocześnie biorąc pod uwagę postanowienie REGULAMINU, zgodnie z którym, w sprawach nieuregulowanych w REGULAMINIE, zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo przewozowe, należy wskazać, że w odniesieniu do terminu przedawnienia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przesyłek, początku biegu terminu przedawnienia oraz jego zawieszenia – stosowany będzie przepis art. 77 ustawy Prawo przewozowe.



W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes Urzędu uznał za zasadne w powyższym zakresie postępowanie umorzyć. Z ustaleń dokonanych

w przedmiotowym postępowaniu wynika, iż przesłanka umorzenia postępowania istniała jeszcze przed jego wszczęciem, jednakże została ujawniona dopiero w toku postępowania, na skutek poczynionych ustaleń przez Prezesa Urzędu.

**Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV. sentencji decyzji.**

#### **Ad. V. sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 77 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyk, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał – w zakresie określonym w pkt I. i II. sentencji decyzji – działania Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką jako stroną postępowania.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia oraz stosownie do art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie, Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kosztami niniejszego postępowania w wysokości 41,35 zł (słownie: czterdzieści jeden złotych 35/100).

**Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu postanowił jak w pkt V. sentencji decyzji.**

Stosownie do art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

KOLPORTER E - BIZNES S.A.

ul. Zagnańska 61

25-528 Kielce