



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie

RWA-61-20/14/JKa/WJ

Warszawa, 29 kwietnia 2016 r.

DECYZJA Nr RWA-3/2016

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż DPD Strefa Paczki Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umownym o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
 - a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
 - b) zasad przyznawania odszkodowań;
 - c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia;
 - d) trybu wypłaty odszkodowań,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„DPD nie ponosi odpowiedzialności (...) jeśli zaistnieje siła wyższa, m.in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.) strajki, powodzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.”* (§ 18 lit. g ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne

- z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci faktury zakupu (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych lub kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku, gdy naprawa została wykonana” (§ 21 ust. 6 lit. c ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszych Warunkach” (§ 12 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
 5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki” (§ 4 ust. 1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy Kodeks cywilny – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowień o treści:
 - a) „W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie rzeczywistej ich wartości dla każdej sztuki oddzielnie lub dla jednej paczki, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub paczkę o wartości przewyższającej tę kwotę oraz dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”). Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych” (§ 5 ust. 2 ww. wzorca),

b) „Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 § 3 Kodeksu cywilnego” (§ 15 ust. 3 ww. wzorca),

co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 i art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki” (§ 10 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i ust. 5 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
8. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki” (§ 11 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
9. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk osoby dorosłej znajdującej się w lokalu osoby fizycznej lub każdego pracownika kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu przedsiębiorstwa” (§ 11 *in fine* ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 37 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
10. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywista” (§ 15 ust. 3 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

11. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać DPD SP winy, a w szczególności jeśli:*
- a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości odbiorcy lub w kodzie pocztowym);*
 - b) adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);*
 - c) zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysłaniu;*
 - d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysłaniu;*
 - e) odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);*
 - f) zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1”*,
- co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
12. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD SP oraz w przypadkach określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa a za niewykonane w przypadku utraty przesyłki”* (§ 19 ust. 2 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
13. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez DPD SP z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej”* (§ 21 ust. 4 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 1 i 2 w zw. z § 5 i § 9 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej oraz art. 92 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
14. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji”* (§ 21 ust. 7 ww. wzorca) co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie

reklamacji usługi pocztowej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

oraz po zobowiązaniu się przez DPD Strefa Paczki Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez:

- A. określenie w ww. wzorcu uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, trybu wypłaty odszkodowań;
- B. usunięcie z ww. wzorca postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji w części dotyczącej definicji siły wyższej;
- C. wyłączenie stosowania postanowień wskazanych w pkt I.3. i I.4. sentencji w stosunku do konsumentów;
- D. usunięcie z ww. wzorca postanowienia o treści: *„Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki”*;
- E. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.6. lit. a sentencji postanowienia o treści: *„W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w Liście przewozowym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych. Ponadto Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”).*
Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony DPD DP zapewnia ubezpieczenie przesyłki do wartości podanej na liście przewozowym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę”;
- F. usunięcie z ww. wzorca postanowienia o treści: *„Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 § 3 Kodeksu cywilnego”*;
- G. usunięcie z ww. wzorca postanowienia o treści: *„Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki”*;
- H. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.8. sentencji postanowienia o treści: *„Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania*

przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolniona z odpowiedzialności za ewentualne niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia w doręczeniu przesyłki, o ile niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także szkoda materialna wynikająca z opóźnienia w doręczeniu przesyłki są spowodowane niewykonaniem obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym”;

- I. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.9. sentencji postanowienia o treści: *„Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na Liście przewozowym. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk dorosłego domownika lub innej osoby uprawnionej”;*
- J. usunięcie z ww. wzorca postanowienia o treści: *„DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywista”;*
- K. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.11. sentencji postanowienia o treści: *„DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło z przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DPD SP, z powodu właściwości przesyłki albo wskutek siły wyższej, W szczególności DPD SP nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa z zdaniu poprzedzającym w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, nastąpiło co najmniej z jednej z następujących przyczyn:*
 - a) *nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścistą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków;*
 - b) *braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;*
 - c) *szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;*
 - d) *ładowania, rozmieszczenia lub wyladowywania rzeczy przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę;*
 - e) *przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;*
 - f) *z przyczyn wymienionych w lit a-h w pkt 1 powyżej”;*
- L. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.12. sentencji postanowienia o treści: *„Usługi, do których zastosowanie ma Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie, chyba, że zachodzą przesłanki wyłączające odpowiedzialność DPD SP określone w Warunkach lub powszechnie obowiązujących przepisach prawa”;*
- M. wprowadzenie w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.14. sentencji postanowienia o treści: *„DPD SP lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP*

rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Terminu na uzupełnienie reklamacji, o którym mowa w pkt, 3 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji Reklamujący jest powiadamiany pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie zawiera:

- a) określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz termin jej przekazania;*
- b) uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń Reklamującego”,*

nakłada się na DPD Strefa Paczki Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na DPD Strefa Paczki Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pisemnego **sprawozdania** z realizacji zobowiązania nałożonego w pkt I sentencji decyzji poprzez przedstawienie dowodów potwierdzających wykonanie tego zobowiązania w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 23) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **DPD Strefa Paczki Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie** – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie wszczęte w związku z podejrzeniem, że ww. przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „*Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez DPD SP z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej*” (§ 21 ust. 4 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 1 i 2 w zw. z § 5 i § 9 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej oraz art. 92 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające (RWA-401-1/14/JKa) mające na celu zbadanie postanowień zawartych we wzorcach umów przedstawianych przez operatorów, o których mowa w art. 3 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529, dalej: Prawo pocztowe).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do DPD Strefa Paczki Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: DPD SP, Spółka, Przedsiębiorca) o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych oraz wzorców umowy o świadczenie usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, a także o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług przewozowych, jeżeli świadczy ona na rzecz konsumentów również usługi przewozowe na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 915 ze zm.). W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „*Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek*” (dalej także jako *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Przedsiębiorca jest operatorem pocztowym świadczącym na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów usługi przewozowe i pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* dała podstawę do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 15 października 2014 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez DPD Strefa Paczki Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umownym o nazwie „*Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek*”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
 - a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
 - b) zasad przyznawania odszkodowań;
 - c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia;
 - d) trybu wypłaty odszkodowań,co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.; dalej także; ustawa okik);
2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „*Warunki wykonywania usług w zakresie*

przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„DPD nie ponosi odpowiedzialności (...) jeśli zaistnieje siła wyższa, m.in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.) strajki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.”* (§ 18 lit. g ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci faktury zakupu (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych lub kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku, gdy naprawa została wykonana”* (§ 21 ust. 6 lit. c ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468; dalej: rozporządzenie reklamacyjne) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszych Warunkach”* (§ 12 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.; dalej: kodeks cywilny, k.c.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu zwrócił Spółce uwagę na dodatkowe postanowienia wzorca umownego, które w jego ocenie mogą pozostawać w sprzeczności z przepisami prawa. Z uwagi na brak reakcji ze strony Spółki, na mocy postanowienia z dnia 14 grudnia 2015 r. postępowanie przeciwko Spółce wszczęto i prowadzono również w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki”* (§ 4 ust. 1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy Kodeks cywilny – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowień o treści:
 - a. *„W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie rzeczywistej ich wartości dla każdej sztuki*

oddzielnie lub dla jednej paczki, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub paczkę o wartości przewyższającej tę kwotę oraz dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”). Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych” (§ 5 ust. 2 ww. wzorca),

- b. *„Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 § 3 Kodeksu cywilnego” (§ 15 ust. 3 ww. wzorca),*

co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 i art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki” (§ 10 ww. wzorca),* co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i ust. 5 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
8. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki” (§ 11 ww. wzorca),* co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
9. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk osoby dorosłej znajdującej się w lokalu osoby fizycznej lub każdego pracownika kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu*

przedsiębiorstwa” (§ 11 *in fine* ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 37 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

10. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywiście”* (§ 15 ust. 3 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
11. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać DPD SP winy, a w szczególności jeśli:*
 - a. przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości odbiorcy lub w kodzie pocztowym);*
 - b. adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);*
 - c. zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysyłaniu;*
 - d. waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysyłaniu;*
 - e. odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);*
 - f. zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1”*,

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

12. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD SP oraz w przypadkach określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa a za niewykonane w przypadku utraty przesyłki”* (§ 19 ust. 2 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
13. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez DPD SP z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej”* (§ 21 ust. 4 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 1 i 2 w zw. z § 5 i § 9 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi

pocztowej oraz art. 92 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

14. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: „*Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji*” (§ 21 ust. 7 ww. wzorca) co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty DPD SP w pismach z dnia 7 listopada 2014 r., 11 lutego i 19 lutego 2016 r. złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych jej praktyk. Przedsiębiorca przekazał również projekt nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, w którym powyższe zmiany zostały uwzględnione.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z powyższego uprawnienia.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

DPD Strefa Paczki Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 418609.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych i przewozowych na rzecz konsumentów. Przedsiębiorca jest uprawniony do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Podstawą świadczenia przez Przedsiębiorcę usług pocztowych jest wzorzec pn.: „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek”.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie zawarł informacji o uprawnieniach nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasadach przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia oraz trybu wypłaty odszkodowań.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca zawarł w *Regulaminie* postanowienia o treści:

- „*DPD nie ponosi odpowiedzialności (...) jeśli zaistnieje siła wyższa, m.in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.) strajki, powódzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.*”;
- „*Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci faktury zakupu (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych lub kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku, gdy naprawa została wykonana*”;

- „Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszych Warunkach”,
- „Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki”,
- „W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie rzeczywistej ich wartości dla każdej sztuki oddzielnie lub dla jednej paczki, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub paczkę o wartości przewyższającej tę kwotę oraz dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”). Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych”,
- „Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 § 3 Kodeksu cywilnego”,
- „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki”,
- „Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki”,
- „Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk osoby dorosłej znajdującej się w lokalu osoby fizycznej lub każdego pracownika kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu przedsiębiorstwa”,
- „DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywista”,
- „DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać DPD SP winy, a w szczególności jeśli:
 - a) przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości odbiorcy lub w kodzie pocztowym);

- b) adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);
 - c) zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysyłaniu;
 - d) waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysyłaniu;
 - e) odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);
 - f) zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1”,
- „Usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD SP oraz w przypadkach określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa a za niewykonane w przypadku utraty przesyłki”;
 - „Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez DPD SP z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej”;
 - „Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji”.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Przepis art. 1 ust. 1 ustawy okik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wymienionych w sentencji niniejszej decyzji.

Praktyki te mogą dotyczyć wszystkich potencjalnych klientów Przedsiębiorcy, którzy chcieliby skorzystać z jego oferty. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Strona postępowania

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 ustawy okik dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu tej ustawy.

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.)

oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących m.in. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

DPD Strefa Paczki Spółka z o.o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie okik. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik², jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy okik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia dwóch przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy okik

¹ Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) ustawy okik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

² W brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy okik łącznie.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca, wprowadzając do ustawy okik definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

Ad I.1.

Art. 21 ust. 2 pkt 9-12 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż regulamin świadczenia usług pocztowych powinien określać warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- zasad przyznawania odszkodowań;
- wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;
- trybu wypłaty odszkodowań.

Prezes UOKiK ustalił, że *Regulamin* zawiera wprawdzie postanowienia, które informują nadawcę oraz adresata o prawie złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (§ 21 ust. 1 *Regulaminu*), jednakże nie są to wszystkie uprawnienia stron umowy pocztowej. Powyższe oznacza, że uprawnienia te określono w sposób niepełny. Nie można uznać również za wypełnienie przez Spółkę ustawowych obowiązków informacyjnych zamieszczenia postanowienia jedynie odsyłającego do norm Prawa pocztowego (§ 21 ust. 1 zd. 2 *Regulaminu*).

Wskazane powyżej regulacje nie określają wysokości odszkodowań przysługujących konsumentowi, a także nie informują o ograniczeniach wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Spółkę usługi pocztowej. Ograniczenia te wynikają z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, jednakże nie we wszystkich sytuacjach znajdują one zastosowanie. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które

mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności.

Zatem dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego wymaga określenia w *Regulaminie* wykorzystywanym przez Spółkę nie tylko granic odpowiedzialności wynikających z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, ale także wymienionych w art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego sytuacji, w których Spółka ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa). Niezbędne jest również określenie trybu wypłaty odszkodowań.

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa pocztowego, bądź też ich zniekształcanie. Ustawodawca wskazał pewne elementy regulaminu jako obligatoryjne w tym celu, aby były one w nim zapisane wprost, bez konieczności ich poszukiwania w przepisach. Przeciwnie założenie niweczyłoby sens obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego.

Regulamin Spółki w swej treści w sposób niepełny informuje konsumenta o uprawnieniach w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, czyli o możliwości żądania odszkodowań, wysokości tych odszkodowań w zależności od rodzaju usługi, zasadach ich przyznawania oraz trybu ich wypłaty.

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega obowiązku zawarcia w treści *Regulaminu* minimalnych warunków informacyjnych w zakresie wykonywania i korzystania z usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.2.

Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: 1) wskutek siły wyższej; 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego; 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych; 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

Jak wynika z przytoczonego przepisu, Prawo pocztowe przewiduje zamknięty katalog przesłanek egzoneracyjnych, tj. przesłanek zwalniających operatora pocztowego od ponoszonej na podstawie Prawa pocztowego odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej.

Tymczasem Spółka w swoim *Regulaminie* posługuje się postanowieniem o treści: „DPD nie ponosi odpowiedzialności (...) jeśli zaistnieje siła wyższa, m.in. trudne warunki pogodowe (niskie temperatury, mgła, duże opady śniegu, gołoledź itp.) strajki, powodzie, trzęsienie ziemi, pożary itp.” (§ 18 lit. g ww. wzorca).

Część ze wskazanych w postanowieniu przykładowych zdarzeń o charakterze siły wyższej, nie spełnia przyjętych w orzecznictwie i doktrynie kryteriów, pozwalających na przypisanie im takiego charakteru. Według ustalonego stanowiska jurysprudencji za siłę wyższą uznaje się zdarzenie z zewnątrz pochodzące, którego nie można przewidzieć ani jemu zapobiec środkami zwykłymi lub zabezpieczyć się przed nim. Przy czym zdarzenie musi być zewnętrzne w znaczeniu funkcjonalnym i fizycznym a niemożliwość przewidzenia zdarzenia podlega ocenie na tle okoliczności konkretnego wypadku. Nie będą więc siłą wyższą każde trudne warunki pogodowe, strajki czy też powodzie. Oznacza to, że Spółka wykroczyła poza ramy określone w bezwzględnie obowiązującym przepisie, tj. art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego. Powyższe uzasadnia podejrzenie naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.3.

Stosownie do treści § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego do reklamacji wnoszonej w formie pisemnej należy dołączyć:

- a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki lub takiego przekazu, jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego nadawcy – do wglądu;
- b) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w Prawie pocztowym;
- c) kopię protokołu sporządzonego przez operatora pocztowego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
- d) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
- e) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy tego zażąda;
- f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 ustawy;
- g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- h) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy – do wglądu.

Przytoczony przepis zawiera enumeratywny katalog dokumentów, których może wymagać operator pocztowy od reklamującego (nadawcy albo adresata). Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w art. 3 § 2 rozporządzenia reklamacyjnego, operator pocztowy może wezwać reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

Tymczasem Spółka, na mocy zawartego w jej *Regulaminie* postanowienia o treści: „Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) c) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci faktury zakupu (dotyczy również przypadku przesyłek szczególnie wartościowych lub kalkulację kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osób uprawnionych do reprezentacji – w przypadku producentów lub faktura za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku, gdy naprawa została wykonana” (§ 21 ust. 6 lit. c ww. wzorca), bezprawnie rozszerza zamknięty katalog dokumentów, które należy dołączyć do reklamacji. Należy

podkreślić przy tym, że Spółka wskazuje dokumenty, które nie zawsze są w posiadaniu reklamującego. Zgodnie z postanowieniami *Regulaminu* w przypadku stwierdzenia braku dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji Spółka wzywa do ich dostarczenia w terminie 14 dni. Ich brak może skutkować pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.

Prezes UOKiK zgadza się z twierdzeniem, że faktura lub kalkulacja kosztów mogą być pomocne przy oszacowaniu rozmiaru poniesionej przez reklamującego szkody. Skoro jednak ustawodawca nie nakłada na reklamującego obligatoryjnego wymogu załączenia tych dokumentów, oznacza to, że Spółka nie ma prawa nakładać na konsumenta takiego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że przytoczone postanowienie *Regulaminu* pozostaje w sprzeczności z treścią rozporządzenia reklamacyjnego, albowiem ogranicza konsumentowi możliwość złożenia reklamacji, jeżeli nie posiada on dokumentów wymaganych przez Spółkę. Stosowanie przedmiotowego postanowienia w treści umów zawieranych z konsumentami może zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.4. i I.5.

Operator pocztowy zobowiązany jest do uważnego zbadania stanu przesyłki, którą przejmuje do przemieszczenia. Obowiązek ten wynika z przepisów kodeksu cywilnego, tj. z art. 354 i 355 k.c., nakazujących wykonanie zobowiązania z należytą dla danego stosunku prawnego starannością. Normy te, jako ogólne zasady dotyczące zobowiązań, mają zastosowanie do każdego rodzaju stosunku zobowiązaniowego. W przypadku świadczeń wykonywanych przez profesjonalistów zajmujących się zawodowo wykonywaniem określonych usług miernik należytej staranności określa się z uwzględnieniem zawodowego charakteru tej działalności. Bez wątplenia do takich podmiotów należy zaliczyć operatorów pocztowych.

Poza ogólnymi normami odnoszącymi się do wszystkich kategorii zobowiązań kodeks cywilny zawiera także przepisy odnoszące się wyłącznie do umowy przewozu. Zgodnie z art. 775 k.c. przepisy te stosuje się także do przewozu w zakresie poszczególnych rodzajów transportu, jeżeli akty prawne regulujące dany rodzaj przewozu nie zawierają postanowień odmiennych. Usługa pocztowa jest szczególnym rodzajem usługi przewozu, w związku z tym postanowienia kodeksu cywilnego dotyczące umowy przewozu, nieuregulowane odmiennie w Prawie pocztowym, znajdują do niej zastosowanie.

Art. 781 § 1 k.c. stanowi, iż w razie stwierdzenia, iż stan zewnętrzny lub opakowanie przesyłki nie są odpowiednie dla danego rodzaju przewozu, operator pocztowy może żądać, aby wysyłający złożył pisemne oświadczenie co do stanu przesyłki. Konsekwencje niedochowania powyższego wymogu określa § 2 tego przepisu, zgodnie z którym przyjęcie przez przewoźnika przesyłki bez zastrzeżeń co do jej stanu powoduje domniemanie, że znajdowała się ona w należyłym stanie.

Spółka zamieściła w *Regulaminie* postanowienia o treści: „*Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej zawartość odpowiadała zapisom zawartym w niniejszych Warunkach*” (§ 12 ww. wzorca) oraz: „*Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki*” (§ 4 ust. 1 ww. wzorca). W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczone powyżej postanowienia są sprzeczne z normą prawną wynikającą z art. 781 § 2 k.c., mającą zastosowanie do usług pocztowych na mocy art. 775 k.c. Wprowadzając kwestionowane postanowienia do

Regulaminu, Spółka zmierza do wyłączenia domniemania wynikającego z bezwzględnie wiążącej normy prawnej, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Ad I.6.

W *Regulaminie* Spółka zamieściła postanowienia o treści:

- 1) *„W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie rzeczywistej ich wartości dla każdej sztuki oddzielnie lub dla jednej paczki, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych lub paczkę o wartości przewyższającej tę kwotę oraz dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”). Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie zadeklaruje wartości przesyłki w sposób opisany powyżej należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przekracza kwoty 1000 złotych” (§ 5 ust. 2 ww. wzorca),*
- 2) *„Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 §3 Kodeksu cywilnego” (§ 15 ust. 3 ww. wzorca).*

Wskazane powyżej postanowienia kształtują odpowiedzialność odszkodowawczą operatora pocztowego w sposób odmienny niż przepisy Prawa pocztowego. Prawo pocztowe stanowi, iż odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oparta jest na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Oznacza to, że we wszystkich przypadkach, które nie wypełniają jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy będzie ponosił taką odpowiedzialność, nawet jeżeli nie będzie ponosił winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej.

Decydując się na taki reżim odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonania zobowiązania, ustawodawca uznał za zasadne jednocześnie ograniczenie wysokości przysługującego z tego tytułu odszkodowania. Sposób naprawienia powstałej szkody ograniczony został wyłącznie do rekompensaty pieniężnej. Wysokość przysługującego odszkodowania została uzależniona od rodzaju przesyłki pocztowej, która została utracona lub uszkodzona, jak również od tego, czy utracona lub uszkodzona przesyłka stanowiła przesyłkę z zadeklarowaną wartością.

Ograniczenia wysokości przysługującego odszkodowania nie mają jednak zastosowania w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej:

- a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
- b) nastąpiło z winy umyślnej operatora,
- c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Gdy zaistnieje jedna z wyżej wymienionych przesłanek, operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach przewidzianych w k.c. Oznacza to, iż w takiej sytuacji uprawniony może domagać się od operatora odszkodowania w wysokości mogącej pokryć nie tylko poniesione straty, lecz również korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby nie wyrządzono mu szkody.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia w istotny sposób modyfikują ustawowe reguły odpowiedzialności operatora pocztowego, ze szkodą dla interesów konsumentów. Postanowienia te wprowadzają bowiem zasadę, zgodnie z którą brak zadeklarowania wartości przesyłki w istocie wiąże się z dokonaniem swoistego zadeklarowania jej wartości, tj. wprowadzenia domniemania, iż jej wartości nie przekracza 1000 zł. Prowadzi to do ograniczenia odpowiedzialności odszkodowawczej operatora pocztowego do powyższej kwoty.

Poprzez stosowanie powyższej klauzuli Przedsiębiorca w sposób niedopuszczalny ingeruje w ustawowe reguły odpowiedzialności odszkodowawczej operatorów pocztowych. Dokonane modyfikacje w sposób daleko idący pogarszają sytuację konsumenta, pozbawiając go ochrony, którą zgodnie z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi winien mieć. Art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego stanowi bowiem, iż z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją w wysokości nie wyższej **niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy**,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
- 3) za utratę przesyłki z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
- 4) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

Z przytoczonego powyżej przepisu jednoznacznie wynika, iż nie jest konieczne deklarowanie wartości przesyłki, nie będącej przesyłką z korespondencją, aby uzyskać odszkodowanie odpowiadające wartości utraconej rzeczy.

Ponadto, zgodnie z § 15 ust. 3 *Regulaminu* zadeklarowanie przez konsumenta, zgodnie z obowiązkiem zawartym w § 5 ust. 2 *Regulaminu*, wartości przesyłki powyżej kwoty 1000 zł powoduje, iż do odpowiedzialności za jej uszkodzenie lub ubytek ma zastosowanie art. 788 § 3 k.c., zgodnie z którym za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych przewoźnik ponosi odpowiedzialność jedynie wtedy, gdy właściwości przesyłki były podane przy zawarciu umowy, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika. Odpowiedzialność przewoźnika w myśl art. 788 k.c. jest odpowiedzialnością z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania opartą na zasadzie domniemania winy. Taki model odpowiedzialności jest

znacznie mniej korzystny dla konsumenta, niż ten wynikający z Prawa pocztowego. Normy Prawa pocztowego w sposób wyczerpujący regulują kwestię zasad odpowiedzialności operatora pocztowego, w tym wysokości przysługujących odszkodowań. Przepisy kodeksu cywilnego w tym zakresie znajdują zastosowanie jedynie w przypadku, gdy szkoda w przesyłce nastąpi z winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego operatora pocztowego. W związku z powyższym wprowadzona modyfikacja odpowiedzialności Spółki przewidziana w § 15 ust. 3 *Regulaminu* narusza art. 87 ust. 3 i art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego.

Sprzeczność z prawem postanowień przewidujących domniemanie wartości przesyłki w przypadku niepoczynienia przez konsumenta określonych działań, prowadzących do ograniczenia odpowiedzialności operatora pocztowego, nie budzi wątpliwości. Postanowienia o tożsamym skutku były wielokrotnie uznawane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne (m.in. klauzula nr 1578, 2348, 3002, 5496).

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane powyżej postanowienia pozostają w sprzeczności z art. 88 ust. 4 i art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe i tym ich stosowanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Ad I.7.

Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa Pocztowego operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

Zgodnie zaś z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów k.c. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że jeżeli przepisy tej ustawy nie stanowią inaczej, do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c.

W § 10 *Regulaminu* Spółka stosuje postanowienie o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, powyższe postanowienie przewiduje przerzucenie na konsumenta odpowiedzialności za uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych

przesyłek, i to nie tylko wtedy, gdy uszkodzenia lub ubytki powstały na skutek niespełnienia przez przesyłkę wymogów wymienionych w regulaminie Spółki, lecz także wówczas, gdy ich powstanie nie było spowodowane tymi okolicznościami, tylko np. rażącym niedbalstwem przedsiębiorcy albo siłą wyższą.

Zatem z jednej strony klauzula obciąża konsumenta odpowiedzialnością za szkody przez niego niezawinione, np. wywołane siłą wyższą. Z drugiej strony klauzula zwalnia przedsiębiorcę z odpowiedzialności przewidzianej w Prawie pocztowym i k.c. w sytuacjach, w których taką odpowiedzialność by ponosił (np. nienależyte wykonanie umowy, czyn niedozwolony, wina umyślna przedsiębiorcy, rażące niedbalstwo przedsiębiorcy).

W postanowieniu tym brak jest bowiem przesłanki w postaci istnienia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem obowiązków wynikających z pkt 1 4 *Regulaminu* a powstałą szkodą. Tak szerokie ujęcie przesłanki wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w nim normę. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych. Wynika to z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”. Niezastosowanie takich zwrotów w postanowieniu umowy stosowanym przez Spółkę skutkuje brakiem wprowadzenia przesłanki zachodzenia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem ww. obowiązków przez konsumenta a powstałą szkodą.

Ponadto, jak wskazano powyżej, przepis art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego wskazuje, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w następstwie czynu niedozwolonego, z winy umyślnej operatora lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według zasad kodeksu cywilnego (czyli odpowiada w pełnej wysokości, a nie w granicach określonych Prawem pocztowym). Tymczasem postanowienie stosowane przez Spółkę całkowicie wyłącza odpowiedzialność operatora w takich sytuacjach. Postanowienie to przewiduje bowiem, że konsument „(...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki”, co należy odczytywać w ten sposób, że operator nie ponosi odpowiedzialności nawet wówczas, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Opisane działanie Spółki, jako mogące pozostawać w sprzeczności z art. 87 ust. 3 i 5 Prawa pocztowego, uzasadnia podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.8, 11 i 12

Po dokonaniu analizy *Regulaminu* Prezes Urzędu stwierdził, iż Spółka zamieściła w nim postanowienia o treści:

- 1) „Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym

mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolnione z odpowiedzialności za ewentualne nie doręczenie lub opóźnienie przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia przesyłki” (§ 11 ww. wzorca);

- 2) *„DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozu, jeżeli nie można przypisać DPD SP winy, a w szczególności jeśli:*
 - a) *przesyłka została źle zaadresowana (np. błąd w nazwisku, nazwie firmy, ulicy, numerze lub miejscowości odbiorcy lub w kodzie pocztowym);*
 - b) *adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedziby (w przypadku firmy);*
 - c) *zawartość faktyczna przesyłki nie zgadza się z zawartością deklarowaną przy wysyłaniu;*
 - d) *waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy wysyłaniu;*
 - e) *odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia przesyłki (np. odmówi zapłaty opłat za przesyłkę lub wpłacenia kwoty pobrania);*
 - f) *zaistnieją przypadki wskazane w § 6 ust. 1” (§ 18 ww. wzorca);*
- 3) *„Usługi do których znajduje zastosowanie Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie z winy DPD SP oraz w przypadkach określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa a za niewykonane w przypadku utraty przesyłki” (§ 19 ust. 2 ww. wzorca).*

Pierwsze z zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wyłącza odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej polegające na niedoręczeniu przesyłki adresatowi, opóźnieniu w doręczeniu względem gwarantowanego terminu doręczenia oraz za szkody materialne wynikłe z opóźnienia przesyłki w przypadku, gdy nadawca naruszy obowiązek podania na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adresu, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy. Drugie postanowienie wyłącza odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy nie można przypisać mu winy, wskazując jednocześnie przykładowy katalog zdarzeń, których wystąpienie wyłącza odpowiedzialność. Trzecie postanowienie przewiduje uznanie za nienależyte wykonanie zobowiązanie w przypadku, gdy po stronie Spółki wystąpi element zawinienia.

W ocenie Prezesa Urzędu poprzez powyższe klauzule Spółka zawęży zakres ponoszonej przez nią odpowiedzialności w stosunku do zakresu przewidzianego w Prawie pocztowym oraz prawie przewozowym. Przytoczone postanowienia nie zawierają bowiem w swoim brzmieniu przesłanki zaistnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy faktami w nich wymienionymi (np. podaniem przez konsumenta niepełnych danych dotyczących przesyłki a niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania, podaniem złej wagi deklarowanej przesyłki, czy nieprawdziwej zawartości faktycznej przesyłki) a powstaniem szkody. Ujęcie w tak szeroki sposób okoliczności wyłączających odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w tym przepisie bezwzględnie wiążącą normę prawną, oraz art. 65 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe. Z treści powyższych przepisów wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych, co

wynika z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”.

Ponadto, postanowienie wskazane w pkt. 2 powyżej w sposób bezprawny modyfikuje zasadę odpowiedzialności operatora pocztowego oraz przewoźnika, wprowadzając w miejsce rygorystycznej zasady ryzyka odpowiedzialność na zasadzie winy.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że przytoczone postanowienia *Regulaminu* mogą pozostawać w sprzeczności z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego oraz art. 65 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.9.

Zasadą jest, iż przesyłka pocztowa winna być wydana, ze skutkiem doręczenia, adresatowi. Przepisy Prawa pocztowego przewidują także krąg innych osób, którym może być skutecznie wydana przesyłka. Zgodnie z art. 37 ust. 2 Prawa pocztowego może to być przedstawiciel ustawy adresata lub pełnomocnik adresata upoważniony na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego, osoba pełnoletnia zamieszkała razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, osoba uprawniona do odbioru przesyłek pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228), jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej, osoba uprawniona do odbioru przesyłek pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej (gdy adresatem przesyłki jest dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej bądź, niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca) oraz kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba fizyczna przez niego upoważniona (jeżeli adresatem przesyłki pocztowej jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe).

Tymczasem w *Regulaminie* Spółka zamieściła postanowienie o treści: *„Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk osoby dorosłej znajdującej się w lokalu osoby fizycznej lub każdego pracownika kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu przedsiębiorstwa”* (§ 11 in fine ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami Prawa pocztowego. Operator pocztowy rozszerza ustawy katalog osób uprawnionych do odebrania przesyłki, naruszając w ten sposób interes konsumentów. Uszczerbku doznaje nie tylko równowaga kontraktowa – oczywistym celem powyższego postanowienia jest bowiem ochrona wyłącznie interesu Przedsiębiorcy, poprzez ułatwienie mu spełnienia jego zobowiązania – ale także prawo konsumenta do należytego spełnienia wzajemnego świadczenia oraz ochrony tajemnicy pocztowej. Stosowanie powyższego postanowienia może więc stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.10.

W Regulaminie Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „*DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywista*” (§ 15 ust. 3 ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie to kształtuje odpowiedzialność odszkodowawczą operatora pocztowego w sposób odmienny niż przepisy Prawa pocztowego. Prawo pocztowe stanowi, iż odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oparta jest na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Oznacza to, że we wszystkich przypadkach, które nie wypełniają jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy będzie ponosił taką odpowiedzialność, nawet jeżeli nie będzie ponosił winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej.

Decydując się na taki reżim odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonania zobowiązania, ustawodawca uznał za zasadne jednoczesne ograniczenie wysokości przysługującego z tego tytułu odszkodowania. Sposób naprawienia powstałej szkody ograniczony został wyłącznie do rekompensaty pieniężnej. Wysokość przysługującego odszkodowania została uzależniona od rodzaju przesyłki pocztowej, która została utracona lub uszkodzona, jak również od tego, czy utracona lub uszkodzona przesyłka stanowiła przesyłkę z zadeklarowaną wartością.

Ograniczenia wysokości przysługującego odszkodowania nie mają zastosowania w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej:

- a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
- b) nastąpiło z winy umyślnej operatora,
- c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Gdy zaistnieje jedna z wyżej wymienionych przesłanek, operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach przewidzianych w ustawie Kodeks cywilny. Oznacza to, iż w takiej sytuacji uprawniony może domagać się od operatora odszkodowania w wysokości mogącej pokryć nie tylko poniesione straty, lecz również korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby nie wyrządzono mu szkody.

Poprzez stosowanie powyższej klauzuli Przedsiębiorca w sposób niedopuszczalny ingeruje w ustawowe reguły odpowiedzialności odszkodowawczej operatorów pocztowych, ograniczając ją jedynie do przypadków zawinonego wyrządzenia szkody. Dokonane modyfikacje w sposób daleko idący pogarszają sytuację konsumenta, pozbawiając go ochrony, którą zgodnie z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi winien posiadać.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, iż postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę może naruszać art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego i tym samym posługiwanie się nim w obrocie może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ad I.14.

W przypadku wniesienia reklamacji niespełniających wszystkich wymogów formalnych operator pocztowy może wezwać reklamującego do uzupełnienia braków formalnych reklamacji, wskazując zakres tego uzupełnienia. Nie ma to jednak wpływu na pierwotną datę wniesienia reklamacji usługi pocztowej (§ 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia reklamacyjnego), od której należy liczyć 30-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację przez operatora pocztowego.

Tymczasem Spółka w *Regulaminie* posługuje się postanowieniem o treści: „*Po rozpatrzeniu reklamacji Centrala lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP w terminie 30 dni od otrzymania pełnej dokumentacji reklamacji, powiadamia Reklamującego pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji*” (§ 21 ust. 7 ww. wzorca).

Przedmiotowe postanowienie *Regulaminu* uprawnia Spółkę do przyjmowania, w przypadku, gdy Spółka wezwie reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji, innej daty od której należy liczyć termin na rozpatrzenie reklamacji, niż zostało przewidziane w rozporządzeniu reklamacyjnym. Pozostaje zatem w sprzeczności z treścią rozporządzenia reklamacyjnego. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może działać wbrew § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 ustawy okiś, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać 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 liczby potencjalnych konsumentów*”.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Przedsiębiorcy mogą dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z jego oferty. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

W świetle powyższego, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów.

Zobowiązanie DPD Strefa Paczki Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy okik staje się obowiązkiem prawnym³.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania opisanego w sentencji niniejszej decyzji oraz przedłożenia propozycji brzmienia postanowień wprowadzających stosowane zmiany, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

Zmiany w treści *Regulaminu* będą polegały na:

- A. określeniu w ww. wzorcu uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, trybu wypłaty odszkodowań;
- B. usunięciu z ww. wzorca postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji w części dotyczącej definicji siły wyższej;
- C. wyłączeniu stosowania postanowień wskazanych w pkt I.3. i I.4. sentencji w stosunku do konsumentów;
- D. usunięciu z ww. wzorca postanowienia o treści: „*Przyjęcie przez DPD SP przesyłki do przewozu nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie było należyte, w szczególności w przypadku gdy Zleceniodawca nie zadeklarował zawartości przesyłki*”;
- E. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.6. lit. a sentencji postanowienia o treści: „*W przypadku, gdy przedmiotem usługi są przesyłki szczególnie wartościowe, Zleceniodawca zobowiązany jest do zadeklarowania w Liście przewozowym rzeczywistej ich wartości, przy czym za przesyłkę szczególnie wartościową uważa się każdą rzecz o wartości jednostkowej przewyższającej 1000 złotych. Ponadto Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przesyłek szczególnie wartościowych („dodatkowa ochrona”)*”.

Jednocześnie w ramach opłaty z tytułu dodatkowej ochrony DPD DP zapewnia ubezpieczenie przesyłki do wartości podanej na liście przewozowym. Przesyłka taka jest objęta ochroną ubezpieczeniową od momentu zadeklarowania wartości przesyłki na liście przewozowym pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu dodatkowej ochrony przez Zleceniodawcę”;

³ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

- F. usunięciu z ww. wzorca postanowienia o treści: *„Do odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek o szczególnej wartości, o których mowa powyżej w §5 ust. 2, mają zastosowanie przepisy art. 788 § 3 Kodeksu cywilnego”*;
- G. usunięciu z ww. wzorca postanowienia o treści: *„Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w §4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Zleceniodawca przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu, a także opóźnienie spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub zapakowania przesyłki”*;
- H. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.8. sentencji postanowienia o treści: *„Zleceniodawca ma obowiązek podać na liście przewozowym lub innym równoważnym dokumencie adres, który musi być czytelny, bez śladów wycierania lub skreśleń, a w szczególności musi posiadać kod pocztowy, który jest warunkiem koniecznym do prawidłowego wykonania przewozu. W przypadku przyjęcia przesyłki do przewozu przez DPD SP, pomimo niewykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, DPD SP jest zwolniona z odpowiedzialności za ewentualne niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także za ewentualną szkodę materialną wynikłą z opóźnienia w doręczeniu przesyłki, o ile niedoręczenie lub opóźnienie w doręczeniu przesyłki, a także szkoda materialna wynikająca z opóźnienia w doręczeniu przesyłki są spowodowane niewykonaniem obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym”*;
- I. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.9. sentencji postanowienia o treści: *„Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata, jeżeli tak zaznaczono na Liście przewozowym. W przeciwnym razie za skuteczne i właściwe przyjmuje się doręczenie do rąk dorosłego domownika lub innej osoby uprawnionej”*;
- J. usunięciu z ww. wzorca postanowienia o treści: *„DPD SP ponosi odpowiedzialność jedynie za zawinioną przez siebie utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości deklarowanej nie większej niż wartości rzeczywista”*;
- K. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.11. sentencji postanowienia o treści: *„DPD SP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania takiej usługi doszło z przyczyn występujących po stronie Zleceniodawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą DPD SP, z powodu właściwości przesyłki albo wskutek siły wyższej, W szczególności DPD SP nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa z zdaniu poprzedzającym w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, nastąpiło co najmniej z jednej z następujących przyczyn:*
- a) *nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków;*
 - b) *braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;*
 - c) *szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;*

- d) *ładowania, rozmieszczenia lub wyladowywania rzeczy przez Zleceniodawcę lub Odbiorcę;*
 - e) *przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca;*
 - f) *z przyczyn wymienionych w lit a-h w pkt 1 powyżej”;*
- L. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.12. sentencji postanowienia o treści: *„Usługi, do których zastosowanie ma Prawo pocztowe mogą zostać uznane za nienależycie wykonane w przypadku uszkodzenia, ubytku przesyłki lub niedostarczenia przesyłki w gwarantowanym terminie, chyba, że zachodzą przesłanki wyłączające odpowiedzialność DPD SP określone w Warunkach lub powszechnie obowiązujących przepisach prawa”;*
- M. wprowadzeniu w miejsce postanowienia wskazanego w pkt I.14. sentencji postanowienia o treści: *„DPD SP lub Ubezpieczyciel w imieniu DPD SP rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Terminu na uzupełnienie reklamacji, o którym mowa w pkt, 3 nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji Reklamujący jest powiadamiany pisemnie o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji. W każdym z powyższych przypadków powiadomienie zawiera:*
- a) *określenie sposobu załatwienia reklamacji, w tym ewentualną kwotę odszkodowania oraz termin jej przekazania;*
 - b) *uzasadnienie sposobu załatwienia reklamacji, w przypadku nie uznania części lub całości roszczeń Reklamującego”.*

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę oraz forma jego realizacji wyrażona w dołączonym do zobowiązania projekcie regulaminu świadczenia usług pocztowych zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, określając mu – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektów regulaminów świadczenia usług pocztowych, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa powyżej określony termin jest wystarczający do skutecznego wykonania zobowiązania. Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonych do zobowiązania projektów regulaminów była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Informacja o stopniu realizacji zobowiązania

W związku z tym, że w punkcie I sentencji decyzji Prezes UOKiK, w zakresie opisanych w tym punkcie praktyk, nałożył na Spółkę obowiązek wykonania złożonego przez nią zobowiązania, należało wziąć pod uwagę treść art. 28 ust. 3 ustawy okik. Zgodnie z tym

przepisem, w decyzji zobowiązującej Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Stosownie zatem do powołanego art. 28 ust. 3 ustawy okik, Spółka została zobowiązana do złożenia Prezesowi UOKiK pisemnego sprawozdania z realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających wykonanie tego zobowiązania w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad III sentencji niniejszej decyzji

Umorzenie postępowania

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 23; dalej: k.p.a.), gdy postępowanie administracyjne z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie DPD Strefa Paczki Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Warunki wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek” postanowienia o treści: *„Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez DPD SP z zachowaniem warunków, o których mowa w punkcie 3 powyżej”* (§ 21 ust. 4 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 1 i 2 w zw. z § 5 i § 9 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej oraz art. 92 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do powyższych zarzutów, Spółka wskazała, iż w § 25 ust. 2 *Regulaminu* znajduje się wyłączenie stosowania powyższego postanowienia w stosunku do konsumentów.

Prezes Urzędu po dokonaniu analizy stanowiska Przedsiębiorcy uznał przedstawioną argumentację za zasadną. Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Dyrektor Delegatury UOKiK
w Warszawie
Dorota Grudzień-Barbachowska
/podpis/