



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

**RWA-61-19/14/KS/WJ**

Warszawa, 29 lipca 2015 r.

**DECYZJA nr RWA- 9/2015**

**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) 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), stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu stosowania** przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie **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 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym o nazwie „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

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 „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” postanowienia o treści: „*GLS nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata*

*ubytek lub uszkodzenie Paczki albo zwłoka w realizacji Usługi powstały w szczególności: 1) wskutek działania siły wyższej, 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland, 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia, 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu (...)*”, 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 „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” postanowienia o treści: *„Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie”*, 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,

**i po zobowiązaniu się przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie do zaniechania tych działań** poprzez wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących zmian:

- a) wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych postanowienia o treści: *„W przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego GLS Poland ponosi odpowiedzialność za przedmiotowe niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny, do pełnej wysokości szkody”*;
- b) nadanie postanowieniu IX.4. regulaminu świadczenia usług pocztowych brzmienia: *„GLS Poland nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jeżeli doszło do niego:*
  - 1) *wskutek działania siły wyższej,*
  - 2) *z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland,*
  - 3) *z powodu właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia,*
  - 4) *z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów ustawy Prawo pocztowe lub postanowień niniejszego Regulaminu”*;
- c) wykreślenie w całości postanowienia o treści *„Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie”*,

**nakłada się na General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie, obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 2 (dwóch) miesięcy 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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie, obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania** poprzez przedstawienie wprowadzonego do obrotu regulaminu świadczenia usług pocztowych uwzględniającego zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu **w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak: RWA-401-1/14/JKa) mające na celu zbadanie postanowień zawartych we wzorcach umów stosowanych przez operatorów pocztowych, 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 wystąpił m.in. do General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie (dalej także jako: Spółka lub Przedsiębiorca) o przekazanie stosowanych w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z 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.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 15 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę 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 i 11 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym o nazwie „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej,
  - b) zasad przyznawania odszkodowań,
  - c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

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, dalej również jako ustawa okik);

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” postanowienia o treści: „*GLS nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata*

*ubytek lub uszkodzenie Paczki albo zwłoka w realizacji Usługi powstały w szczególności: 1) wskutek działania siły wyższej, 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland, 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia, 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu (...)*”, co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin GLS Poland dla ParcelShop i ParcelVan” postanowienia o treści: *„Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie”*, 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 k.c.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty **General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.** w pismach z 5 listopada 2014 r. oraz 27 stycznia 2015 r. złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanych mu praktyk poprzez wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących zmian:

- 1) wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych postanowienia o treści: *„W przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub czynu niedozwolonego GLS Poland ponosi odpowiedzialność za przedmiotowe niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny, do pełnej wysokości szkody”*;
- 2) nadanie postanowieniu IX.4. regulaminu świadczenia usług pocztowych brzmienia: *„GLS Poland nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jeżeli doszło do niego:*
  - 1) *wskutek działania siły wyższej,*
  - 2) *z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy , lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland,*
  - 3) *z powodu właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia,*
  - 4) *z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów ustawy Prawo pocztowe lub postanowień niniejszego Regulaminu”*;
- 3) wykreślenie w całości postanowienia o treści *„Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie”*.

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. Z powyższego uprawnienia Spółka nie skorzystała.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie** jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000005009.

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 *Regulamin*.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie zawarł informacji o warunkach wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

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

- „*GLS nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata ubytek lub uszkodzenie Paczki albo zwłoka w realizacji Usługi powstał w szczególności: 1) wskutek działania siły wyższej, 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland, 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia, 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu (...)*”;
- „*Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie*”.

### **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) 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 konsumentów<sup>1</sup>. 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).

General Logistics Systems Poland Sp. 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 okik<sup>2</sup>, 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:

---

<sup>1</sup> Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uokik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

<sup>2</sup> 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 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

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

W świetle powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,
- uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,
- złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.

### ***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.

### **Zarzut 1**

Stosownie do art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, operator pocztowy w regulaminie świadczenia usług pocztowych określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, w szczególności:

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;
- 3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;
- 4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;
- 5) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;
- 6) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- 7) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
- 8) terminy, po upływie których uważa się nedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- 9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;

- 10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 11) wysokość 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;
- 12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

Z analizy treści *Regulaminu* wynika, iż Spółka nie uczyniła zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści powyższego przepisu.

*Regulamin* nie określa w sposób wyczerpujący, wymienionych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań i wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Należy zauważyć, że stosowany przez Spółkę *Regulamin* zawiera postanowienia, które odnoszą się do informacji wymaganych przez art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, tj. określają zasady i granice odpowiedzialności Spółki ponoszonej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej na podstawie Prawa pocztowego. *Regulamin* zawiera ponadto postanowienia odsyłające do stosowania innych właściwych przepisów. Przykładowo:

- pkt IX. 1 wskazuje, że „*GLS Poland odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenia Usług, na zasadach wynikających z Regulaminu, Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawa*”;
- pkt XI.11 stanowi, iż: „*W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, w odniesieniu do Przesyłek kurierskich zastosowanie znajdują właściwe przepisy Prawa pocztowego i aktów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Prawa przewozowego i Rozporządzenia MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego - w odniesieniu do Paczek towarowych.*”

Spółka, określając zasady swojej odpowiedzialności, odwołała się zatem do reguł Prawa pocztowego i podała wysokości odszkodowań wynikające z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego. Spółka w postanowieniach z pkt IX.6 i IX.9 poinformowała również, że ograniczenie odszkodowania do zwykłej wartości rzeczy i rzeczywiście poniesionych strat nie dotyczy sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem jego rażącego niedbalstwa.

Spółka nie zawarła jednak w *Regulaminie* rzetelnej i pełnej informacji o tym, że w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem jego rażącego niedbalstwa, ponosi on odpowiedzialność nie według reguł Prawa pocztowego, ale według przepisów ustawy kodeks cywilny, tj. na zasadzie winy i do pełnej wysokości szkody.

Powyższe wynika z treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, stosownie do którego 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 operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według przepisów kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się kodeks cywilny, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej

Zatem dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga wskazania w *Regulaminie* wymienionych w art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego sytuacji, w których operator ponosi, na zasadzie winy, pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej operatora lub jego rażącego niedbalstwa).

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. 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.

Powyższe uzasadnia 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 okik.

## **Zarzut 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.

Spółka w treści pkt IX.4 *Regulaminu* zamieściła zaś postanowienie w brzmieniu: „*GLS nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata ubytek lub uszkodzenie Paczki albo zwłoka w realizacji Usługi powstały w szczególności: 1) wskutek działania siły wyższej, 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland, 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia, 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu (...)*”. Poprzez użycie sformułowania „w szczególności” Spółka nadała ww. katalogowi przesłanek egzoneracyjnych charakter otwarty. Oznacza to, że odpowiedzialność Spółki wyłączają nie tylko przesłanki wprost wymienione w tym postanowieniu, ale także inne przesłanki, niewymienione w treści przepisu.

Z porównania ww. regulacji wynika, że postanowienie stosowane przez Spółkę może być niezgodne z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego. Również punkt IX.4.4 zakwestionowanego postanowienia obejmuje szerszy zakres wyłączeń, niż przewidziano w art. 87 ust. 3 pkt 3 Prawa pocztowego. Uzasadnia to zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

### **Zarzut 3**

Operator pocztowy zobowiązany jest do uważnego zbadania stanu przesyłki, którą przejmuję 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 należytym stanie.

Spółka zamieściła w *Regulaminie* postanowienie o treści: „*Przyjęcie przez GLS Poland Paczki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie*” (pkt VII.3 wzorca). W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z normą prawną wynikającą z art. 781 § 2 k.c., mającą zastosowanie do usług pocztowych na mocy art. 775 k.c. Wprowadzając kwestionowane postanowienie 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.

### ***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 okik, 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 dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 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 General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.***

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 prawnym<sup>3</sup>.

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania wskazanego w pkt I lit. a-c sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę 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, zakreślając mu – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin 2 miesięcy jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania.

Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

---

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

### **Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o UOKiK elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy<sup>4</sup>, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem dokonać zmiany stosowanych wzorców umownych w sposób określony w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK wprowadzony do obrotu regulamin świadczenia usług pocztowych uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu **w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

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

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. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy 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.

Zastępca Dyrektora  
Delegatury UOKiK w Warszawie  
Justyna Radzewska  
*/podpis/*

---

<sup>4</sup> D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.