



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

RWA-61-22/14/MSK

Warszawa, dn. 14 grudnia 2015 r.

DECYZJA Nr RWA-20/2015

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 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 wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż „Ruch” Spółka Akcyjna 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 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” 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;

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);

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” postanowienia o treści: „*Przyjęcie Przesyłki nie oznacza, że Opakowanie bądź zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie*” (§ 3 ust. 4 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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.);
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” postanowienia o treści: „*Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż przez Stronę WWW należy dołączyć: (...) (8) dokumenty potwierdzające wartość rzeczy w Przesyłce, w szczególności paragon, lub fakturę*” (§ 9 ust. 7 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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.).

oraz po przyjęciu złożonego przez „Ruch” Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie zobowiązania do zaniechania tych działań poprzez:

A. w zakresie zarzutu z pkt. 1:

wprowadzenie zmian do stosowanego regulaminu usług pocztowych poprzez uzupełnienie § 7 ust. 2 regulaminu postanowieniem o treści: „*Ograniczenie to nie dotyczy przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jeżeli jest to następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa Operatora*”;

B. w zakresie zarzutu z pkt. 2:

usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z regulaminu usług pocztowych;

C. w zakresie zarzutu z pkt. 3:

usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z regulaminu usług pocztowych

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na „Ruch” Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania pkt. I. A, B, C zobowiązania w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 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

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na „Ruch” Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie 2 (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 2013 r., poz. 267 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) i 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

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie prowadzone przeciwko „Ruch” Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie pod zarzutem stosowania określonej w art. 24 ust. 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.) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.*”, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

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 szczególności w zakresie ich zgodności z przepisami powyżej przytoczonej ustawy oraz aktów do niej wykonawczych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Ruch S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Ruch, Spółka) o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „*Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.*” (dalej także jako: *Regulamin*).

Analiza treści *Regulaminu* dała podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 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 powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z 30 października 2014 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez „Ruch” Spółkę

Akcyjną z siedzibą w Warszawie 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 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” 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) warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu 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 umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” postanowienia o treści: „*Przyjęcie Przesyłki nie oznacza, że Opakowanie bądź zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie*” (§ 3 ust. 4 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;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” postanowienia o treści: „*Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż przez Stronę WWW należy dołączyć: (...) (8) dokumenty potwierdzające wartość rzeczy w Przesyłce, w szczególności paragon, lub fakturę*” (§ 9

ust. 7 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.

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z 19 listopada 2014 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów, wskazując m.in. iż w jej ocenie wymóg z art. 21 ust. 2 pkt 12 spełniony jest w sposób kompletny w treści *Regulaminu*. Spółka wskazała na treść § 9 ust. 13 *Regulaminu*, który wskazuje termin wypłaty odszkodowania (w terminie nie późniejszym niż 30 dni od uznania reklamacji) oraz sposób wypłaty (przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem na wskazany adres). Ponadto Spółka podniosła, iż zgodnie z § 9 ust. 6 *Regulaminu* konsument w reklamacji wraz z wysokością odszkodowania wskazuje numer rachunku bankowego lub adres, na który ma być przesłany przekaz pocztowy z kwotą odszkodowania. Zdaniem Spółki, wskazane postanowienia wyczerpują kwestie składające się na tryb i sposób wypłaty odszkodowań. Jednocześnie, odnosząc się do pozostałych zarzutów, Spółka przyznała, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia mogą być niezgodne z przepisami prawa. W związku z powyższym Spółka złożyła zobowiązanie do podjęcia działań mających na celu zaniechanie zarzucanych jej naruszeń. Spółka wskazała zmiany, jakie zamierza wprowadzić do treści kwestionowanego wzorca umowy w celu dostosowania go do obowiązujących przepisów prawa. Spółka przedłożyła projekt nowo opracowanego „*Regulaminu świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.*”

Prezes Urzędu pismem z dnia 13 lipca 2015 r. poinformował Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy, a także o prawie wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów przed wydaniem decyzji. Spółka nie skorzystała/skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, iż Ruch S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców

Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000020446. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. świadczenie usług pocztowych na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił, że Ruch S.A. na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.” świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* wykazała, że przedmiotowy wzorzec:

- 1) nie zawiera obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego;
- 2) zawiera postanowienie niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego;
- 3) zawiera postanowienie regulujące uprawnienia osoby składającej reklamację na usługę pocztową w sposób mniej korzystny, niż wynika to z treści rozporządzenia reklamacyjnego;
- 4) zawiera postanowienie, zgodnie z którym: *„W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Odszkodowanie jest wypłacane przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem na wskazany adres”*(§ 9 ust. 13 *Regulaminu*).

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK zważył, co następuje.

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa 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). Z art. 3 wskazanej powyżej ustawy wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem jej wejścia w życie (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej.

W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 30 października 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż 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 o ochronie konkurencji i konsumentów, 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.

W związku z powyższym, zastosowanie w przedmiotowej sprawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga:

- I. uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- II. złożenia przez Spółkę zobowiązania do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom oraz przyjęcia ww. zobowiązania przez Prezesa UOKiK;
- III. nałożenia na Spółkę obowiązku złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Ad I. Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Interes publiczny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa UOKiK, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą odbiorcami usług świadczonych przez Spółkę. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się *godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. J. Szwaja [red.]: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz*, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu, oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.) źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego. Prezes Urzędu, oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy, natomiast w ust. 2 tegoż przepisu znajduje się przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień

wzorców umowy uznanych za niedozwolone, naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, mianowicie zaistnieć musi – po pierwsze – bezprawne działanie przedsiębiorcy, które – po drugie – narusza zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowy interes dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku.

Mając na uwadze powyższe, dla uznania określonego zachowania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- a) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- b) działanie to jest bezprawne;
- c) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Na tym tle, w przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK zważył, co następuje:

a) Status przedsiębiorcy

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

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

Ruch S.A. z siedzibą w Warszawie, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka jest w świetle cytowanych przepisów przedsiębiorcą. W konsekwencji, działania skarżonej Spółki mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

b) Uprawdopodobnienie bezprawności działania

Odnosząc się do praktyk sformułowanych w sentencji niniejszej decyzji, należy stwierdzić, iż bezprawność działań Spółki polega na ich sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego oraz z bezwzględnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia reklamacyjnego. Takie działania Spółki mogą, w ocenie Prezesa UOKiK, stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pkt I.1 sentencji decyzji: niedopełnienie obowiązków wynikających z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego

Jak wskazano powyżej, Ruch w ramach świadczenia usług pocztowych wykorzystuje regulamin świadczenia tych usług. Spółka ma obowiązek uwzględnić w jego treści elementy określone w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Przepis ten w pkt 9, 10, 11 stanowi, iż regulamin świadczenia usług pocztowych powinien określać w szczególności:

- uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 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.

Tymczasem Spółka w *Regulaminie* nie określiła w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny wszystkich wymaganych warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. Z analizy *Regulaminu* wynika, że nie realizuje on obowiązków przewidzianych w art. 21 ust. 2 pkt 9-11 Prawa pocztowego, zgodnie z którymi regulamin świadczenia usług

pocztowych powinien określać uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasady przyznawania odszkodowań i wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jak również trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Należy zauważyć, że *Regulamin* zawiera postanowienia, które odnoszą się do treści art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego. Przykładowo, § 8 ust. 4 *Regulaminu* stanowi, iż: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przysługuje odszkodowanie: (a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy, (b) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości dwukrotności opłaty za Usługę”. Jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie sformułowane w opisany powyżej sposób określa zasady odpowiedzialności Spółki w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości w sposób niepełny. Wskazuje ono bowiem na ograniczenia 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 w pewnych sytuacjach nie znajdują zastosowania – czego Spółka nie wskazała. 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 kodeks cywilny, 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 informacyjnego wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9-11 Prawa pocztowego wymaga określenia w wykorzystywanym przez Spółkę *Regulaminie* 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 Ruch ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa).

Należy zaznaczyć, że w *Regulaminie* brak jest postanowienia odpowiadającego treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego. Nie można przy tym uznać, iż obowiązkom informacyjnym określonym w 21 ust. 2 pkt 9-11 Prawa pocztowego czyni zadość zamieszczenie we wzorcu klauzul, które jedynie odsyłają do odpowiednich przepisów Prawa pocztowego, jak np.:

- „*Zasady odpowiedzialności Operatora wobec Konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy określają przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa pocztowego (Usługa pocztowa)*” (§ 7 ust. 1 zdanie pierwsze *Regulaminu*),
- „*O ile bezwzględnie wiążące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jest ograniczona do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, ustalonej w oparciu o zwykłą wartość przewożonych rzeczy*” (§ 7 ust. 2 *Regulaminu*).

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 okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega w pełni 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 Prawa pocztowego. Takie zaniechanie jest niekorzystne dla konsumenta, który powinien mieć

możliwość łatwego zapoznania się z elementami umowy określonymi w tym przepisie. Ustanawiając wymóg zamieszczenia określonych postanowień w treści regulaminu świadczenia usług pocztowych, ustawodawca uznał te postanowienia za istotne. Braki stosowanego przez Spółkę *Regulaminu* w opisanym wyżej zakresie utrudniają konsumentowi dostęp do tej istotnej treści umowy łączącej go z operatorem pocztowym, co może powodować po jego stronie niekorzystne konsekwencje wynikające z nieznajomości dotyczących go praw i obowiązków.

W konsekwencji uzasadnione jest podejrzenie, że 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.

Pkt I.2 sentencji decyzji: naruszenie art. 781 § 2 w zw. z art. 775 k.c.

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 postanowienie o treści: „*Przyjęcie Przesyłki nie oznacza, że Opakowanie bądź zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie*” (§ 3 ust. 4 ww. 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 o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym uznać należy za uprawdopodobnione, że powyższe zachowanie Spółki jest działaniem bezprawnym.

Pkt I.3 sentencji decyzji: naruszenie § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego

Stosownie do treści § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:

- 1) 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;
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy - Prawo pocztowe;
- 3) 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
- 4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
- 5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy tego zażąda;
- 6) 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;

- 7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- 8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy – do wglądu.

Mając na względzie cytowany powyżej przepis rozporządzenia reklamacyjnego, należy zauważyć, iż ustawodawca wprowadził zamknięty katalog dokumentów stanowiących załączniki do składanej przez konsumentów reklamacji, enumeratywnie je wymieniając.

Tymczasem w § 9 ust. 7 pkt 8 *Regulaminu* Spółki znajduje się postanowienie, zgodnie z którym: „*Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż przez Stronę WWW należy dołączyć: dokumenty potwierdzające wartość rzeczy w Przesyłce, w szczególności paragon i fakturę*”. Cytowane postanowienie nie znajduje odzwierciedlenia w przepisach rozporządzenia reklamacyjnego.

Wprowadzając kwestionowane postanowienie do *Regulaminu*, operator pocztowy 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 o ochronie konkurencji i konsumentów.

c) Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

W celu uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te mogą godzić w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa

konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, działania Spółki opisane w sentencji decyzji mogą naruszać interes konsumentów. Działania te mogą być sprzeczne z przepisami Prawa pocztowego oraz z bezwzględnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących odbiorcami usług Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę. Działania te są zatem skierowane do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów. Tym samym kwestionowane przez Prezesa UOKiK działania Ruch mogą naruszać interes nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest zatem, że bezprawne zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny, ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Powyższe wskazuje na prawdopodobieństwo naruszenia w przedmiotowej sprawie zbiorowego interesu konsumentów, przez który należy rozumieć prawo wszystkich konsumentów do ukształtowania stosunku prawnego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

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

Ad II. Zobowiązanie Spółki do zaniechania określonych działań

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 o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym¹.

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

W toku postępowania Spółka przedstawiła projekt nowo opracowanego wzorca umowy pt. „Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.”, którego analiza pozwoliła na następujące ustalenia:

A. w zakresie zarzutu z pkt. I.1 sentencji decyzji:

Spółka wprowadziła zmiany do stosowanego regulaminu usług pocztowych poprzez uzupełnienie § 7 ust. 2 *Regulaminu* postanowieniem o treści: „*Ograniczenie to nie dotyczy przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jeżeli jest to następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa Operatora*”;

B. w zakresie zarzutu z pkt. I.2 sentencji decyzji:

Spółka usunęła postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu z regulaminu usług pocztowych;

C. w zakresie zarzutu z pkt. I.3 sentencji decyzji:

Spółka usunęła postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu z regulaminu usług pocztowych.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania do wprowadzenia wyżej opisanych zmian do treści stosowanego wzorca umownego, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Spółki i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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.

¹ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

W pkt. I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Spółce – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – termin jego wykonania. Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do wykonania złożonego przez nią zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji. Wyznaczając powyższy termin, Prezes Urzędu uwzględnił propozycję Spółki, biorąc pod uwagę możliwość przeprowadzenia przez Spółkę czynności, do których została zobowiązana. W ocenie Prezesa Urzędu, wyznaczony termin jest wystarczający do wykonania nałożonego na Spółkę zobowiązania i zgodny z wnioskiem Spółki.

Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana jedynie w zakresie naruszeń stanowiących przedmiot prowadzonego postępowania.

Stąd też należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad III. Zobowiązanie do złożenia sprawozdania o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 przedsiębiorcy², a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Spółka powinna zatem dokonać: zmiany *Regulaminu* w sposób określony w pkt. I. A, B i C sentencji decyzji, po czym wprowadzić go do obrotu.

Po wykonaniu tych czynności Spółka powinna przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Spółce określony termin dwóch 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.

² D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.

Ad. Pkt III sentencji decyzji

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.; 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. Naczelnny 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 Spółce został postawiony zarzut stosowania określonej w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego we wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Ruch S.A.*” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Po przeprowadzeniu, w toku postępowania administracyjnego, dalszej analizy materiału dowodowego w sprawie oraz na skutek udzielonych przez Ruch wyjaśnień, należy stwierdzić, iż działanie Spółki nie narusza art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego, a co za tym idzie, nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Dokonując oceny bezprawności działań Spółki we wskazanym zakresie, Prezes Urzędu wziął pod uwagę kontekst całego wzorca umownego stosowanego przez Ruch, jak również wyjaśnienia Spółki zaprezentowane w toku postępowania. Prezes Urzędu podzielił

stanowisko Spółki, zgodnie z którym zarzut jest niezasadny z uwagi na fakt, iż § 9 ust. 13 *Regulaminu* wskazuje termin wypłaty odszkodowania (w terminie nie późniejszym niż 30 dni od uznania reklamacji) oraz sposób wypłaty (przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem na wskazany adres). Ponadto § 9 ust. 6 *Regulaminu* stanowi, iż konsument w reklamacji wraz z wysokością odszkodowania wskazuje numer rachunku bankowego lub adres, na który ma być przesłany przekaz pocztowy z kwotą odszkodowania. Wyjaśnienia Spółki i ponowna analiza wzorca umownego pozwoliła stwierdzić, iż nie można uznać, iż działanie Spółki narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Z tego względu konieczne stało się umorzenie postępowania w tym zakresie w trybie art. 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na względzie, należało orzec jak w punkcie III 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. 479²⁸ § 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.

Dyrektor Delegatury UOKiK w Warszawie

Dorota Grudzień-Barbachowska

/podpis/