



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

**RWA-61-29/14/WJ**

Warszawa, 16 października 2015 r.

**DECYZJA nr RWA-13/2015**

- 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), oraz 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 Arkadiusza Jarząba prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzáb w Gdańsku

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez Arkadiusza Jarząba, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzáb w Gdańsku 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 5, 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 „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji,
  - b) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości
  - c) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań

d) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia

e) 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 i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

*„Usługę przewozu, pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy BPS nastąpiła zwłoka w doręczeniu przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie przesyłki”,*

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 i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

*„BPS nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8”,*

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i 5 ustawy Prawo pocztowe – 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 i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

*„Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi terminowej lub usługi dodatkowej BPS, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi”,*

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 i art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe – 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 Arkadiusza Jarząba, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarząb w Gdańsku, do zaniechania tych działań poprzez:**

wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących zmian:

- a. Wykreślenie w całości postanowienia § 14 ust. 3 zdanie 2 ww. regulaminu i wprowadzenie w jego miejsce zapisów w pełni uwzględniających dyspozycję przepisu art. 87 ust 3 ustawy Prawo pocztowe;
- b. Wykreślenie w całości postanowienia § 15 ust. 3 ww. regulaminu;
- c. Wykreślenie w całości postanowienia § 15 ust. 9 ww. regulaminu;
- d. Wprowadzenie do ww. regulaminu brakujących informacji, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego

**nakłada się na Arkadiusza Jarzaba, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzab w Gdańsku, obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 1 (jednego) 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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na Arkadiusza Jarzaba, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzab w Gdańsku, 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 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej także: Prezes Urzędu lub 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 zwrócił się z wezwaniem m.in. do **Arkadiusza Jarzaba, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzab w Gdańsku** (dalej także: Przedsiębiorca),

o nadesłanie stosowanych przez Przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca przedstawił stosowany w obrocie konsumenckim wzorzec o nazwie: „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового obowiązujący od 01.01.2013 r.” (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 Przedsiębiorcy zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 7 listopada 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 5, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego, we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
  - b) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
  - c) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
  - d) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia;
  - e) trybu i sposobu 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, dalej również jako ustawa okik);

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

„Usługę przewozu, pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy BPS nastąpiła zwłoka w doręczeniu przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie przesyłki”,

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 i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

*„BPS nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8”*,

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i 5 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych i przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych oraz pocztowych BPS” postanowienia o treści:

*„Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi terminowej lub usługi dodatkowej BPS, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi”*,

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 i art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty **Arkadiusz Jarzab prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzab w Gdańsku**, w pismach z dnia 26 listopada 2014 r. i 14 stycznia 2015 r. złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanych mu praktyk poprzez wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących zmian:

- a. Wykreślenie w całości postanowienia § 14 ust. 3 zdanie 2 *Regulaminu* i wprowadzenie w jego miejsce zapisów w pełni uwzględniających dyspozycję przepisu art. 87 ust 3 ustawy Prawo pocztowe;
- b. Wykreślenie w całości postanowienia § 15 ust. 3 *Regulaminu*;
- c. Wykreślenie w całości postanowienia § 15 ust. 9 *Regulaminu*;
- d. Wprowadzenie do *Regulaminu* brakujących informacji, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego

Do zobowiązania Przedsiębiorca załączył projekt nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Z powyższego uprawnienia Przedsiębiorca nie skorzystał.

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

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **Arkadiusz Jarzab, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Bussines Pack Service Arkadiusz Jarzab w Gdańsku**, jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej NIP: 9570575601, REGON: 191425599.

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 gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminach ich realizacji, trybie i sposobie wypłaty odszkodowań oraz nie określił w sposób wyczerpujący uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości; zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań a także 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:

- „*Usługę przewozu, pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy BPS nastąpiła zwłoka w doręczeniu przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie przesyłki*”,
- „*BPS nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8*”,
- „*Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi terminowej lub usługi dodatkowej BPS, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi*”.

### **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 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).

Arkadiusz Jarzęb, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Bussines Service Pack Arkadiusz Jarzęb w Gdańsku, posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Działania Przedsiębiorcy mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy okik.

---

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

### ***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:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

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 o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

---

<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.



## Zarzut 1

Stosownie do art. 21 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe operator pocztowy w regulaminie świadczenia usług pocztowych określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych. W przepisie tym ustawodawca wymienia elementy, które muszą znaleźć się w każdym regulaminie bądź umowie o świadczenie usług pocztowych. Katalog ten obejmuje w szczególności: ogólne warunki świadczenia usług, okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną czy zasady, tryb i terminy składania reklamacji. Z analizy treści wzorca umownego o nazwie *Regulamin* wynika, iż Przedsiębiorca nie uczynił zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści tego przepisu. W związku z tym, w punkcie I sentencji postanowienia Przedsiębiorcy zarzucono niedopełnienie opisanego w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego obowiązku, z uwagi na nie określenie w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji,
- b) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości
- c) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań
- d) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia
- e) trybu i sposobu wypłaty odszkodowań

Brak elementów wymienionych w lit. a i e jest oczywisty i nie wymaga obszerniejszego uzasadnienia. Z kolei w zakresie wymogów wskazanych w lit. b, c i d należy zaznaczyć, iż Przedsiębiorca zamieścił w swoim *Regulaminie* postanowienia odnoszące się do niektórych z tych elementów. Przykładowo, pkt 3.1 *Regulaminu* stanowi, iż „*Odpowiedzialność BPS wobec Konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest zgodna z przepisami prawa przewozowego lub prawa pocztowego*” czy „*Terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr38, poz. 266.)*”. Powyższe postanowienia nie można uznać za czyniące zadość obowiązkom wynikającym z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Celem tego przepisu było zagwarantowanie odbiorcom usług pocztowych łatwego dostępu 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 wyszczególnił 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 Przedsiębiorca 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 oik.

## **Zarzut 2**

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści:

*„Usługę przewozu, pocztową uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli z winy BPS nastąpiła zwłoka w doręczeniu przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie przesyłki”.*

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 z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.). 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 zawinionego 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.

### **Zarzut 3**

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści:

*„BPS nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8”.*

Powyższe postanowienie wyłącza odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej polegające na utracie, ubytku lub uszkodzeniu przesyłki, w przypadku, gdy zawiera ona przedmioty wyłączone z przewozu. W ocenie Prezesa Urzędu poprzez taką klauzulę Przedsiębiorca zawęży swoją odpowiedzialność w stosunku do tej, jaką przewiduje Prawo pocztowe. Przytoczone postanowienie nie zawiera w swoim brzmieniu przesłanki zaistnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy faktem nadania przedmiotu wyłączonego przewozu a powstałą szkodą. Ujęcie w tak szeroki sposób okoliczności wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy 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. Z treści tego przepisu 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”.

Nadto, powyższe postanowienie zwalnia operatora pocztowego z odpowiedzialności także za uszkodzenia spowodowane w skutek czynu niedozwolonego, winy umyślnej operatora czy jego rażącego niedbalstwa, co jest sprzeczne z treścią art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego.

Zakwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula modyfikuje zasadę odpowiedzialności Przedsiębiorcy w sposób niedopuszczalny, pogarszając tym samym w istotny sposób sytuację konsumenta, który doznał szkody w skutek niewykonania bądź nienależytego wykonania

usługi pocztowej. W konsekwencji uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Przedsiębiorcę postanowienia regulaminu świadczenia usług pocztowych wymienionego w punkcie 3 sentencji postanowienia może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

#### **Zarzut 4**

Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa). Tymczasem w treści *Regulaminu* znajduje się postanowienie o treści:

*„Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi terminowej lub usługi dodatkowej BPS, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi”.*

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż Przedsiębiorca do usług dodatkowych zalicza m.in. usługę: „doręczenie w sobotę”. Oznacza to, że do zakresu usług dodatkowych operator pocztowy zaliczyła typową usługę pocztową, ograniczając zarazem swoją odpowiedzialność za jej niewykonanie do równowartości opłaty dodatkowej niezależnie od tego, czy niewykonanie usługi było następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, czy też nie.

Z porównania ww. regulacji jednoznacznie wynika, że postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę jest niezgodne z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, co uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Nie bez znaczenia na ocenę przedmiotowego postanowienia pozostaje okoliczność, iż do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.), dalej zwanym rejestrem, pod pozycją 1809 znajduje się postanowienie o treści: "Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi". Postanowienie to zostało wpisane do rejestru wskutek wydanego przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyroku z dnia 9 września 2008 r. (sygn. akt: XVII AmC 260/07). Pomimo wpisu tego postanowienia do rejestru przedsiębiorca stosuje to postanowienie. Taka praktyka Przedsiębiorcy może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczona powyżej klauzula jest także sprzeczna z bezwzględnie wiążącą normą prawną wyrażoną w art. 88 ust 4 Prawa pocztowego. Przepis ten określa wysokość odszkodowań, których można żądać w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej. Zastrzeżone w nim przedziały odszkodowań

wiążą operatora pocztowego i nie mogą być przez niego uregulowane w sposób mniej korzystny dla konsumenta. Tymczasem, zakwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula modyfikuje zasady odpowiedzialności operatora pocztowego przewidziane w powyższej normie prawnej poprzez ograniczenie przysługującej konsumentom rekompensaty do wysokości równowartości opłaty dodatkowej. W konsekwencji adresat, który zgodnie z art. 88 ust 4 pkt 4 z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w gwarantowanym terminie powinien otrzymać odszkodowanie w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za całą usługę będzie mógł dochodzić kwoty znacznie mniejszej tzn. nie przekraczającej równowartości opłaty dodatkowej.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, iż postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę może naruszać art. 87 ust. 5 i art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego i tym samym posługiwanie się nim w obrocie może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy 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 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 Arkadiusza Jarząba***

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 działania bądź zaniechania, 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.a-d sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

W dołączonym do zobowiązania projekcie nowego regulaminu znajdują się brakujące informacje, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. W miejsce postanowienia wprowadzającego odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania na zasadzie winy zostały wprowadzone postanowienia zgodne z treścią art. 87 ust 3 Prawa pocztowego. Pozostałe z kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów zostały usunięte.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Przedsiębiorcę 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 Przedsiębiorcy – 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 miesięczny 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.

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

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy okik 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

---

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

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 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin 2 (dwóch) miesiąca 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 – Kodeks postępowania cywilnego, 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/

Otrzymują:

---

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