



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

RWA-61-14/14/JKa/DPM/WJ

Warszawa, 17 grudnia 2015 r.

DECYZJA nr RWA- 22/2015

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 Agap Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Agap Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością 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 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej wysokości,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- d) trybu 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 umownego o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „ Reklamację składa się w formie pisemnej” (§ 9 ust. 5 zd. 1 wzorca), co – jako niezgodne z § 2 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
- 3) stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji” (§ 9 ust. 8 wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) stosowaniu w umowach o świadczenie usług przewozowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, a termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach: (...)” (§ 5 ust. 2 wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 49 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. 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 Agap Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez wprowadzenie następujących zmian do „Regulaminu – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap”:

- a) określenie granic odpowiedzialności wynikających z art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe poprzez wskazanie wymienionych w art. 87 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe sytuacji, w których operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, oraz określenie trybu wypłaty przyznanych odszkodowań;
- b) wprowadzenie postanowienia, zgodnie z którym konsument ma możliwość wniesienia reklamacji nie tylko w formie pisemnej, ale również w innych formach określonych przepisem § 2 ust. 2 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej;

- c) określenie, że uzupełnienie braków formalnych reklamacji nie ma wpływu na pierwotną datę wniesienia reklamacji usługi pocztowej, zgodnie z § 4 ust. 1 rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- d) wprowadzenie postanowienia, w myśl którego warunkiem braku odpowiedzialności przewoźnika za przedłużenie przewozu przesyłki towarowej jest brak winy przewoźnika,

nakłada się na Agap Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 2 (dwóch) miesięcy dni 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 Agap Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura 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 jako: Prawo pocztowe), w szczególności w zakresie ich zgodności z przepisami powyżej przytoczonej ustawy oraz aktów wykonawczych.

W ramach tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził m.in. analizę treści wzorca umownego o nazwie: „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” (dalej także jako: Regulamin), stosowanego przez Agap Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca).

Analiza treści Regulaminu dała podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym Prezes UOKiK postanowieniem z 19 września 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 ustawy Prawo pocztowe, we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap”

stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- b) zasad przyznawania odszkodowań;
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- d) trybu 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: u.o.k.i.k.);

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „Reklamację składa się w formie pisemnej” (§ 9 ust. 5 zd. 1 wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 2 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 również: rozporządzenie reklamacyjne) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji” (§ 9 ust. 8 wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 rozporządzenia reklamacyjnego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług przewozowych zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorzec umowny o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap” postanowienia o treści: „Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, a termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach: (...)” (§ 5 ust. 3 wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 49 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2012, poz.1173 z późn. zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanej jej praktyki oraz załączyła zmieniony wzorzec umowny o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych)

przez Agap”, zawierający w swojej treści modyfikację, mające doprowadzić do zaniechania naruszeń wskazanych przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

Mianowicie, Spółka zobowiązała się do wprowadzenia do Regulaminu następujących zmian:

- 1) dodaniu w **§ 5 w ust. 2** postanowienia, zgodnie z którym warunkiem braku odpowiedzialności przewoźnika za przedłużenie przewozu przesyłki jest brak winy przewoźnika;
- 2) dodaniu w **§ 7**:
 - **ust. 4** o następującej treści: „Przewoźnik odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej w zakresie określonym Prawem Poczтовым, chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
 - b) nastąpiło z winy umyślnej Przewoźnika,
 - c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Przewoźnika,w których to przypadkach Przewoźnik ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej;
 - **ust. 6** o następującej treści: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej, w tym utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia Przesyłki Poczтовой lub Przesyłki Listowej oraz niewykonania Usługi Kurierskiej z zachowaniem gwarantowanej jakości, konsumentowi przysługuje odszkodowanie określone przepisami Prawa Poczтового. W przypadku niewykonania Usługi kurierskiej konsumentowi przysługuje zwrot w całości pobranej opłaty za Usługę Kurierską niezależnie od należnego odszkodowania”;
 - **ust.7** o następującej treści: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej przysługuje odszkodowanie:
 - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Paczki Poczтовой – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
 - b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki;
 - c) za utratę Przesyłki Listowej – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
 - d) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
- 3) w **§ 9**:
 - dodania w **ust. 5** zdania o następującej treści: „Reklamację składa się w formie pisemnej, elektronicznej na adres: lub ustnej do protokołu”;

- nadania **ust. 8** treści: „Jeśli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania”;
- dodania **ust. 10** o treści: „Kwoty odszkodowań przysługujących z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej oraz zwrotu opłaty za niewykonaną Usługę Kurierską są wypłacane na rachunek bankowy wskazany w złożonej reklamacji w terminie 30 dni od daty uznania reklamacji, na rachunek bankowy reklamującego wskazany w reklamacji”.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, a także o możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz wyrażenia stanowiska przed wydaniem decyzji w sprawie. Z powyższego uprawnienia Spółka nie skorzystała.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **Agap Sp. z o.o.** jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025138. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest świadczenie usług pocztowych oraz przewozowych na rzecz konsumentów oraz przedsiębiorców. W obrocie z konsumentami Spółka stosuje wzorzec umowy o nazwie „Regulamin – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez Agap”.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie zawarł informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, dotyczących uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad przyznawania odszkodowań; wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, a także trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Ponadto, Regulamin zawiera postanowienia o treści:

- „Reklamację składa się w formie pisemnej”;
- „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji”;
- „Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, a termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach: (...)”.

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

Interes publiczny

Przepis art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. 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 Spółkę 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 u.o.k.i.k. 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 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. 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).

Agap Sp. z o.o., 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, jej działania mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.¹, 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 u.o.k.i.k. 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 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia dwóch przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- 2) 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 u.o.k.i.k. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k 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.

Zarzut I.1 sentencji decyzji

Zgodnie z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, regulamin świadczenia usług pocztowych określa 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;

¹ 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.

- 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.

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa pocztowego, bądź też ich zniekształcanie. Ustawodawca 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.

Prezes UOKiK ustalił, że Regulamin zawiera wprawdzie postanowienia, które dotyczą uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku „niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi”, jednakże określają one te uprawnienia w sposób niepełny. Z treści Regulaminu wynika bowiem, że:

- a) „Przewoźnik odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Kurierskiej w zakresie określonym Prawem Poczтовым (...)” (§ 7 ust. 4 Regulaminu);
- b) „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kurierskiej przysługuje odszkodowanie określone przepisami Prawa Poczтового” (§ 7 ust. 7 Regulaminu).

Postanowienia sformułowane w opisany powyżej sposób nie tylko nie określają wysokości odszkodowań przysługujących konsumentowi, lecz również nie określają ograniczeń wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Spółkę usługi pocztowej. Ograniczenia te wynikają z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, jednakże nie we wszystkich sytuacjach znajdują zastosowanie. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego

niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014, poz.121; dalej: k.c.). Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności.

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

Należy zaznaczyć, że w Regulaminie stosowanym przez Spółkę brakuje postanowienia odpowiadającego treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego. Nie można uznać za takowe postanowień, które jedynie odsyłają do odpowiednich przepisów Prawa pocztowego, bądź precyzują odpowiedzialność operatora w sposób niepełny, bez wskazania, że w przypadku czynu niedozwolonego, winy umyślnej, bądź rażącego niedbalstwa operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach k.c.

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

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

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

Zarzut I.2 sentencji decyzji

Stosownie do § 2 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego reklamację wnosi się w formie pisemnej, ustnej do protokołu bądź innej dopuszczonej przez operatora pocztowego (np. telefonicznej). Przepisy rozporządzenia reklamacyjnego dopuszczają również wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, jeżeli nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości operatora pocztowego.

Tymczasem stosowany przez Spółkę Regulamin zawiera postanowienie o treści: „Reklamację składa się w formie pisemnej” (§ 9 ust. 5 zd. 1 wzorca).

Przytoczone postanowienie Regulaminu pozostaje w sprzeczności z treścią wskazanego powyżej przepisu rozporządzenia reklamacyjnego, albowiem ogranicza konsumentowi możliwość złożenia reklamacji w formie innej niż pisemna. Narusza to uprawnienia konsumenta w tym zakresie. Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Spółka może działać wbrew przepisom rozporządzenia reklamacyjnego i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Zarzut I.3 sentencji decyzji

Zgodnie z przepisami rozporządzenia reklamacyjnego w przypadku wniesienia reklamacji niespełniających wszystkich wymogów formalnych operator pocztowy może wezwać reklamującego do uzupełnienia braków formalnych reklamacji, wskazując zakres tego uzupełnienia. Nie ma to jednak wpływu na pierwotną datę wniesienia reklamacji usługi pocztowej (§ 4 ust. 1 rozporządzenia reklamacyjnego).

Tymczasem stosowany przez Spółkę Regulamin zawiera postanowienie o treści: „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji” (§ 9 ust. 8 wzorca).

Postanowienie powyższe uprawnia Spółkę do przyjmowania, w przypadku, gdy Spółka wezwie reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji, innej daty wniesienia reklamacji, niż zostało przewidziane w rozporządzeniu reklamacyjnym. Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Spółka może działać wbrew przepisom rozporządzenia reklamacyjnego i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Zarzut I.4 sentencji decyzji

Zgodnie z art. 49 ust. 2 Prawa przewozowego, jeżeli nie zachodzi wina przewoźnika, termin przewozu przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania z powodu:

- 1) sprawdzenia, w którego wyniku stwierdzono niezgodność z danymi z listu przewozowego, albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych;
- 2) wykonywania czynności wymaganych w przepisach szczególnych;
- 3) zmiany umowy przewozu albo przeszkody w przewozie lub wydaniu przesyłki;
- 4) przeładowania lub konieczności poprawienia załadowania;
- 5) wykonywania szczególnych czynności dotyczących przesyłki;
- 6) ograniczeń wprowadzonych na podstawie art. 8.

W powyższych przypadkach przewoźnik jest zatem zwolniony z odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki – pod warunkiem jednak, że nie zachodzi jego wina.

Tymczasem Regulamin zawiera postanowienie o treści: „Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, a termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach: (...)” (§ 5 ust. 3 wzorca).

Spółka, wymieniając w dalszej części zakwestionowanego postanowienia powody zatrzymania przesyłki, pominęła okoliczność, że warunkiem braku odpowiedzialności przewoźnika za przedłużenie przewozu przesyłki jest brak winy przewoźnika. Zgodnie z treścią zakwestionowanego postanowienia Spółka wyłącza swoją odpowiedzialność za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki w każdym z wymienionych w zakwestionowanym postanowieniu przypadków, niezależnie od tego, czy przypadki te były przez Spółkę zawinione, czy też nie.

Takie działanie, pozostające w sprzeczności z art. 49 ust. 2 Prawa przewozowego, uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., 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 Agap 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 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem prawnym².

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 lit. a-d sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

W dołączonym do zobowiązania projekcie regulaminu znajdują się brakujące informacje, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. W miejsce postanowień regulujących uprawnienia osoby składającej reklamację na usługę pocztową w sposób mniej korzystny, niż zostało przewidziane w rozporządzeniu reklamacyjnym, zostały wprowadzone postanowienia zgodne z przepisami tego rozporządzenia. Wyeliminowane zostało również postanowienie ograniczające odpowiedzialność przewoźnika z tytułu opóźnienia w dostarczeniu przesyłki również z przyczyn przez niego zawinionych

Wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do wprowadzenia zmian do Regulaminu, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

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 Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin 2 (dwóch) 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.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. 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

² M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy³, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem opracować wzorzec umowny zgodnie z warunkami określonymi przez Prawo pocztowe oraz wprowadzić go do obrotu z udziałem konsumentów w terminie wskazanym w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty potwierdzające wykonanie zobowiązania w tym zakresie.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin 3 (trzech) 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. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje 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/

³ D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.