



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

RWA-61-18/14/DJ/WJ

Warszawa, 18 listopada 2016 r.

DECYZJA nr RWA - 5/2016

- I.** Na podstawie art. 27 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) i art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko InPost Paczkomaty Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie polegające na naruszaniu przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 ze zm.), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,

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

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

– **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25 grudnia 2014 r.**

- II.** Na podstawie art. 27 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) i art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko InPost Paczkomaty Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego pod nazwą „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” postanowienia o treści: : „*Przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza, iż Operator uznaje opakowanie przesyłki za właściwe*” (§ 10 ust. 1 b), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25 grudnia 2014 r.**

- III.** 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) i art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez InPost Paczkomaty Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez InPost Paczkomaty Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego pod nazwą „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „*W przypadku nadania paczki bez zadeklarowania jej wartości przyjmuje się, że paczka zawiera rzeczy o wartości nieprzekraczającej 200 zł, o ile Nadawca wykaże taką wartość zawartości paczki wiarygodnymi: dokumentami lub innymi dowodami*” (§ 25 pkt. 3), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529) – 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 InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie do zaniechania tych działań poprzez zastąpienie treści kwestionowanego postanowienia zapisem: „*W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych, lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 28 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie przesyłki*”

nakłada się na InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie obowiązek wykonania zobowiązania, przy czym określa się termin miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na wykonanie zobowiązania.

- IV. 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) i art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania w postaci nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych zawierającego zmienione postanowienie, oświadczenia o jego wprowadzeniu do obrotu i dacie tego wprowadzenia oraz dowodu zamieszczenia regulaminu na stronie internetowej Spółki, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 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. 264 § 1

ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz 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) i art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, kosztami niniejszego postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 33,50 zł (słownie: trzydzieści trzy złote i pięćdziesiąt groszy w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do InPost Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (obecnie: InPost Paczkomaty Sp. z o.o.; dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca) o nadesłanie stosowanego przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminu świadczenia usług pocztowych, o którym mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła m.in. wzorzec umowny o nazwie: „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” (dalej także jako: *Regulamin*).

Analiza treści *Regulaminu* dała podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 17 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez InPost Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

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

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.; dalej także jako ustawa okik);

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego pod nazwą „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „W przypadku nadania paczki bez zadeklarowania jej wartości przyjmuje się, że paczka zawiera rzeczy o wartości nieprzekraczającej 200 zł, o ile Nadawca wykaże taką wartość zawartości paczki wiarygodnymi: dokumentami lub innymi dowodami” (§ 25 pkt. 3), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 pkt 1 Prawa Poczтового – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego pod nazwą „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza, iż Operator uznaje opakowanie przesyłki za właściwe” (§ 10 ust. 1 b), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych jej praktyk poprzez:

- wprowadzenie zmian do regulaminu usług pocztowych poprzez określenie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- zastąpienie treści postanowienia, o którym mowa w pkt 3 powyżej, zapisem: „[...] opakowanie przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan opakowania przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem przesyłki przez Operatora”,
- zastąpienie treści postanowienia, o którym mowa w pkt 2 powyżej, zapisem: „Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 20 zł lub których utrata czy

uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka ubezpieczona”.

Pismem z dnia 15 stycznia 2015 r. Przedsiębiorca przekazał Prezesowi Urzędu treść nowego regulaminu, wskazując, iż został on wprowadzony do obrotu 25 grudnia 2014 r.. Jednocześnie Spółka wniosła o zaaprobowanie dokonanych przez nią zmian lub wyrażenie ewentualnych uwag do swoich postulatów i w konsekwencji wydanie decyzji zobowiązaniowej.

Postanowieniem z dnia 16 stycznia 2015 r. Prezes UOKiK, mając na uwadze dane pozyskane w toku postępowania, sprostował postanowienie z dnia 14 października 2014 r. o wszczęciu postępowania w ten sposób, że w miejsce firmy „InPost” Sp. z o.o. wpisano „InPost Paczkomaty” Sp. z o.o.

Prezes Urzędu poinformował Spółkę, iż z uwagi na fakt, iż praktyki wskazane w pkt I i II sentencji decyzji zostały już przez nią zaniechane, brak jest podstaw do przyjęcia zobowiązania, które miałyby polegać na zaprzestaniu dalszego stosowania tych praktyk. Przedsiębiorcę poinformowano również o tym, iż pomimo dokonania zmiany brzmienia postanowienia wskazanego w pkt III sentencji decyzji w sposób wskazany w piśmie z dnia 15 stycznia 2015 r., praktyka wciąż nie została zaniechana. W związku z powyższym, Spółka może dokonać zmiany złożonego zobowiązania.

Pismem z dnia 27 czerwca 2016 r. Przedsiębiorca zmodyfikował swoje zobowiązanie. Spółka wskazała, że postanowienie wskazane w pkt III sentencji decyzji zostanie zastąpione postanowieniem o treści: *„W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 28 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie przesyłki”.*

Pismem z dnia 4 listopada 2016 r. Spółka poinformowała, iż nie zamierza korzystać z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy i wniosła o zamknięcie postępowania dowodowego.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, iż InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000255841, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. świadczenie usług pocztowych na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów. W obrocie z konsumentami Spółka stosowała wzorzec umowy o nazwie: „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.”, który został przesłany Prezesowi Urzędu w toku prowadzonego postępowania.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu Spółka nie określiła 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 przyznawania odszkodowań i wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zawarła w § 25 ust. 3 *Regulaminu* postanowienie, zgodnie z którym „*W przypadku nadania paczki bez zadeklarowania jej wartości przyjmuje się, że paczka zawiera rzeczy o wartości nieprzekraczającej 200 zł, o ile Nadawca wykaże taką wartość zawartości paczki wiarygodnymi: dokumentami lub innymi dowodami*”, zaś w § 10 ust. 1 b *Regulaminu* postanowienie o treści: „*Przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza, iż Operator uznaje opakowanie przesyłki za właściwe*”.

Od dnia 25 grudnia 2014 r. Spółka posługiwała się nowym regulaminem świadczenia usług pocztowych, w którym to wzorcu Spółka dokonała zmian, w sposób wskazany w piśmie z dnia 15 stycznia 2015 r., za wyjątkiem postanowienia zawartego w § 25 ust. 3 *Regulaminu* (różnica polegała jedynie na tym, że w zobowiązaniu postanowienie odnosiło się do kwoty 20 zł, natomiast w regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej postanowienie dotyczyło kwoty 200 zł).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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 tej ustawy wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (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.

Następnie, w dniu 17 kwietnia 2016 r. weszła w życie kolejna nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634). Art. 7 tej ustawy stanowi, iż do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczęto przed dniem jej wejścia w życie, stosuje się przepisy dotychczasowe.

W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w niniejszej sprawie zostało wszczęte 17 października 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

A. Rozstrzygnięcie z pkt I i II sentencji decyzji

Zagrożenie interesu publicznoprawnego

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy okik jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, 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 zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub są klientami Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie okik.

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Jednocześnie przepis ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane 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.

A. Przedsiębiorca

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 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność

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

InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, 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. Bezprawność

Bezprawność w rozumieniu przepisów z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami.

B.1. Naruszenie obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

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

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;
- 3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;
- 4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;

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

- 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 niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- 9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- 10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 11) wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;
- 12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

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

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

Należy zauważyć, że stosowany przez Spółkę *Regulamin* zawiera postanowienia, które odnoszą się do informacji wymaganych przez art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Przykładowo:

- § 16 ust. 1 wskazuje, że *„Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: a) wskutek siły wyższej; b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Operatora; c) wyłącznie z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów ustawy Prawo Pocztove albo Regulaminu świadczenia usług pocztowych; d) wyłącznie z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości”*;

- § 25 ust. 1 przytacza treść art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, określającego wysokość odszkodowań za utratę, ubytek lub uszkodzenie poszczególnych rodzajów przesyłek bądź wykonanie usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Spółka w treści *Regulaminu* wskazała zatem zasady odpowiedzialności odszkodowawczej ponoszonej na podstawie Prawa pocztowego oraz przewidziane w tej ustawie wysokości odszkodowań za utratę, ubytek lub uszkodzenie poszczególnych rodzajów przesyłek bądź wykonanie usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Spółka nie wskazała jednak, że w pewnych sytuacjach wymienione wysokości odszkodowań nie znajdują zastosowania, nie określiła tych sytuacji i nie podała wysokości odszkodowań należnych w tych sytuacjach. Innymi słowy, Spółka pominęła w treści *Regulaminu* informację, że w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem jego rażącego niedbalstwa, ponosi on odpowiedzialność nie według reguł Prawa pocztowego, ale według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.; dalej: k.c.), tj. na zasadzie winy i do pełnej wysokości szkody.

Powyższe wynika z treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, stosownie do którego operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według przepisów k.c. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej.

Zatem dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga określenia w regulaminie świadczenia usług pocztowych 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 operator ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej operatora lub jego rażącego niedbalstwa).

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

Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Spółka może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

B.2. Stosowanie postanowienia sprzecznego z art. 781 § 2 k.c.

W § 10 ust. 1 b *Regulaminu* Spółka zamieściła postanowienie o treści: „*przyjęcie przesyłki przez Operatora nie oznacza, iż Operator uznaje opakowanie przesyłki za właściwe*”. W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z normą prawną wynikającą z art. 781 § 2 k.c.

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

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

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

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.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa UOKiK stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 2 ustawy okik niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane działania przedsiębiorcy godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Nie ulega jednak wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Stąd konkluzja, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na dokonaniu ich naruszenia, jak i na jedynie stworzeniu dla nich zagrożenia.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu działania Przedsiębiorcy dotyczyły konsumentów, co znajduje potwierdzenie między innymi w złożonym przez niego oświadczeniu. Strona świadczyła usługi zarówno na rzecz profesjonalistów, jak i konsumentów. Na skutek zamieszczenia przez Przedsiębiorcę w *Regulaminie* postanowień wskazanych w sentencji decyzji doszło do naruszenia uprawnień konsumentów poprzez ukształtowanie odpowiedzialności z tytułu niewykonania i nienależytego wykonania zobowiązania operatora pocztowego oraz procedury reklamacyjnej w sposób mniej korzystny, niż przewidują to przepisy prawa. Z kolei stosując praktykę wskazaną w pkt I sentencji decyzji Przedsiębiorca naruszył prawo konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, iż działania podejmowane przez Przedsiębiorcę były dla konsumentów niekorzystne i godziły w ich interesy, w szczególności te o charakterze ekonomicznym.

W ocenie Prezesa UOKiK, nie ulega również wątpliwości, iż interesy konsumentów, w które – jak zostało wykazane powyżej – godziły kwestionowane działania Przedsiębiorcy, miały charakter zbiorowy. Praktyki stosowane przez Przedsiębiorcę skierowane były bowiem do nieokreślonego kręgu konsumentów, których nie sposób jednoznacznie zidentyfikować. Działanie Przedsiębiorcy wymierzone było bowiem we wszystkich konsumentów, z którymi Przedsiębiorca zawarł umowy na podstawie *Regulaminu* zawierającego wskazane w pkt. I-II sentencji decyzji naruszenia, jak również w jego potencjalnych klientów, będących konsumentami.

Wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, w dniu 25 grudnia 2014 r. Przedsiębiorca dokonał zmiany treści *Regulaminu*, o czym poinformował Prezesa Urzędu

pismem z dnia 15 stycznia 2015 r. Nowy *Regulamin* został opublikowany na stronie internetowej Spółki. Analiza jego treści wskazuje, iż naruszenia, o których mowa w pkt I i II sentencji decyzji, zostały zaniechane. Uwzględniając tę okoliczność, Prezes UOKiK przyjął, że zarzucane Przedsiębiorcy w pkt I i II sentencji decyzji praktyki zostały zaniechane z dniem 25 grudnia 2014 r.

Wobec powyższego zasadnym było zastosowanie rozstrzygnięcia, o którym mowa w art. 27 ustawy okik. Stosownie do uregulowań zawartych w art. 27 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania. Decyzja, o której mowa w art. 27 ustawy okik, wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 24 ww. ustawy.

Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy okik należało uznać, że działania Przedsiębiorcy stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, oraz stwierdzić zaniechanie ich stosowania z dniem 25 grudnia 2014 r.

Wobec złożonego przez Przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w oparciu o art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zwrócić należy uwagę na treść tego przepisu, zgodnie z którym, gdy przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie przepisu art. 24 ww. ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tego zobowiązania. Zaznaczyć należy, iż zgodnie z brzmieniem art. 28 ust. 1 ustawy złożenie przez przedsiębiorcę zobowiązania stwarza po stronie Prezesa UOKiK jedynie możliwość, a nie obowiązek przyjęcia takiego zobowiązania i wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.

Przedsiębiorca od 25 grudnia 2014 r. zaprzestał stosowania praktyk, o których mowa w pkt I i II decyzji, z tego względu Prezes Urzędu uznał, iż w przyjęcie zobowiązania, zmierzającego do zaprzestania stosowania praktyk, byłoby bezcelowe.

Mając na uwadze, że zostały spełnione wszystkie przesłanki pozwalające uznać zachowanie Przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, orzeczono jak w punktach I i II sentencji decyzji.

II. Rozstrzygnięcie z pkt III sentencji decyzji.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik², jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie

² W brzmieniu sprzed wejścia w życie nowelizacji z dnia 10 czerwca 2014 r. oraz 5 sierpnia 2015 r.

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:

- A. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- B. 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.

A. 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.

Odnosząc się do praktyk sformułowanych w sentencji niniejszej decyzji, należy stwierdzić, iż bezprawność działań Spółki polega na ich sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego. 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.

Stosowanie postanowienia sprzecznego z art. 88 ust 4. pkt 1 Prawa pocztowego

Zgodnie z art. 88 ust. 4 pkt 1 Prawa pocztowego, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy.

Postanowienie § 25 ust. 3 *Regulaminu* stanowi natomiast, że „W przypadku nadania paczki bez zadeklarowania jej wartości przyjmuje się, że paczka zawiera rzeczy o wartości nieprzekraczającej 200 zł, o ile Nadawca wykaże taką wartość zawartości paczki wiarygodnymi: dokumentami lub innymi dowodami”. Spółka zastrzegła zatem w *Regulaminie*, że w przypadku paczek bez zadeklarowanej wartości przyjmuje się, że nie mają one wartości wyższej niż 200 zł. Tym samym odpowiedzialność Spółki za utratę, ubytek

lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją ogranicza się zawsze maksymalnie do kwoty 200 zł, niezależnie od rzeczywistej (wykazanej przez nadawcę) wartości przesyłki. Tym samym stosowane przez Spółkę postanowienie narusza dyspozycję art. 88 ust. 4 pkt 1 Prawa pocztowego, stosownie do którego w ww. przypadkach odszkodowanie powinno odpowiadać wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Poprzez zamieszczenie w *Regulaminie* postanowienia, o którym mowa w pkt III sentencji decyzji, Przedsiębiorca naruszył uprawnienia konsumentów do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Kwestionowane postanowienie kształtowało bowiem jego odpowiedzialność z powyższych tytułów w sposób mniej korzystny wobec konsumentów, niż przewidują to przepisy prawa. Nie ulega zatem wątpliwości, iż jego działanie powoduje niekorzystne dla konsumentów skutki i godzi w ich interesy, w szczególności te o charakterze ekonomicznym.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka, o której mowa w pkt III sentencji, może dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z oferty Spółki. 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 Spółkę zbiorowych interesów konsumentów.

B. Zobowiązanie InPost Paczkomaty Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie

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

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

Spółka zobowiązała się zastąpić treść kwestionowanego postanowienia zapisem: „*W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych, lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 28 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie przesyłki*”.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania do dokonania powyżej wskazanych działań Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Spółki i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

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

W ocenie Prezesa UOKiK realizacja zobowiązania zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób pozytywny wpłynie na sytuację prawną konsumentów, gdyż zobowiązanie do zmiany *Regulaminu* wyeliminuje z obrotu stosowaną praktykę, naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (ekonomiczne i pozaekonomiczne).

Z powyższych względów wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt. III sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Spółce, w zakresie obowiązku dokonania zmiany regulaminu świadczenia usług pocztowych oraz zamieszczenia na stronie internetowej informacji o możliwości ponownego złożenia reklamacji – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Zdaniem Prezesa Urzędu, termin miesiąca jest terminem wystarczającym do wykonania powyższych czynności.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

III. 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 przedsiębiorcy⁴, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Spółka powinna zatem dokonać zmiany *Regulaminu* w sposób określony w pkt III sentencji decyzji, wprowadzić go do obrotu oraz opublikować na swojej stronie internetowej informację o możliwości ponownego złożenia reklamacji, a po wykonaniu tych czynności Spółka powinna przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania w postaci nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych zawierającego zmienione postanowienie, oświadczenia o jego wprowadzeniu do obrotu i dacie tego wprowadzenia oraz dowodu zamieszczenia regulaminu na stronie internetowej Spółki, **w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**. Termin ten jest, w ocenie Prezesa UOKiK, wystarczający do wykonania nałożonego obowiązku sprawozdawczego.

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

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

IV. Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W myśl art. 77 ww. ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w pkt I-II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wobec powyższego zaistniały przesłanki do nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązku zwrotu kosztów postępowania.

Art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.; dalej: k.p.a.) stanowi, że do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z wysyłką korespondencji, które wynoszą 33,50 zł (słownie: trzydzieści trzy złote i pięćdziesiąt groszy).

Mając powyższe uwadze, orzeczono jak w punkcie V sentencji decyzji.

Pouczenia

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.; dalej: k.p.c.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Na postanowienie rozstrzygające o kosztach, zawarte w punkcie V sentencji niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479³² § 1 i 2 k.p.c. oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, w przypadku zaskarżenia jedynie rozstrzygnięcia o kosztach.

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt V sentencji niniejszej decyzji Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie nr:

NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Zastępca Dyrektora Delegatury UOKiK
w Warszawie
Justyna Radzewska
/podpis/