



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

RWA-61-28/14/MSK

Warszawa, 10 listopada 2015 r.

**DECYZJA Nr RWA- 16/2015**

**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 wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Macieja Stochmiąła i Piotra Stochmiąła – współników prowadzących działalność gospodarczą w Gnieźnie w formie spółki cywilnej pod firmą Maraton Spółka cywilna Maciej Stochmiął, Piotr Stochmiął, 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, 7, 9, 10, 11 i 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów*” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
  - b) sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
  - c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
  - d) zasad przyznawania odszkodowań;

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

f) 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. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe, wzorca umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” na stronie internetowej pod adresem: [www.maraton.poznan.pl](http://www.maraton.poznan.pl), co 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 umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” postanowienia o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w pkt 4 albo w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w pkt 11 można przyjąć do przewozu na odpowiedzialność Zleceniodawcy, który oświadcza, że: (...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek (...)” (pkt 12 ww. wzorca), 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 zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” postanowienia o treści: „Maraton nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi gdy: przesyłka została mylnie lub niekompletnie zaadresowana, adresat zmienił miejsce pobytu, nie ma możliwości doręczenia/odebrania przesyłki z powodu nieobecności Odbiorcy/Nadawcy, odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia (np. odmowa zapłaty lub opłacenia kwoty pobrania)” (pkt 22 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów”

postanowienia o treści: „*Przyjęcie przesyłki przez Maraton nie uzasadnia domniemania, że jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym regulaminie*” (pkt 14 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

**oraz po przyjęciu złożonego przez Macieja Stochmiałą i Piotra Stochmiałą – współników prowadzących działalność gospodarczą w Gnieźnie w formie spółki cywilnej pod firmą Maraton Spółka cywilna Maciej Stochmiał, Piotr Stochmiał, zobowiązania do zaniechania tych działań poprzez:**

- A.** w zakresie zarzutu z pkt. 1: wprowadzenie zmian do stosowanego regulaminu usług pocztowych poprzez określenie gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji; sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia; trybu i sposobu wypłaty odszkodowań;
- B.** w zakresie zarzutu z pkt. 2: umieszczenie na stronie internetowej <http://www.maraton.poznan.pl/> regulaminu usług pocztowych;
- C.** w zakresie zarzutu z pkt. 3: usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z regulaminu usług pocztowych;
- D.** w zakresie zarzutu z pkt. 4: usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z regulaminu usług pocztowych;
- E.** w zakresie zarzutu z pkt. 5: usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z regulaminu usług pocztowych,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**nakłada się na Macieja Stochmiałą i Piotra Stochmiałą – współników prowadzących działalność gospodarczą w Gnieźnie w formie spółki cywilnej pod firmą Maraton Spółka cywilna Maciej Stochmiał, Piotr Stochmiał, obowiązek solidarnego**

**wykonania pkt. I. A, B, C, D i E 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 z dnia 10 czerwca 2014 r. 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

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**nakłada się na Macieja Stochmiałą i Piotra Stochmiałą – współników prowadzących działalność gospodarczą w Gnieźnie w formie spółki cywilnej pod firmą Maraton Spółka cywilna Maciej Stochmiał, Piotr Stochmiał, obowiązek solidarnego przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

#### **UZASADNIENIE**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak: RWA-401-1/14/JKa) mające na celu zbadanie postanowień zawartych we wzorcach umów stosowanych przez operatorów pocztowych, o których mowa w art. 3 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529; dalej: Prawo pocztowe), w szczególności w zakresie ich zgodności z przepisami powyżej przytoczonej ustawy oraz aktów do niej wykonawczych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Macieja Stochmiałą i Piotra Stochmiałą – współników prowadzących działalność gospodarczą w Gnieźnie w formie spółki cywilnej pod firmą Maraton s.c. Maciej Stochmiał, Piotr Stochmiał (dalej: Maraton s.c., Spółka), o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „*Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów*” (dalej także jako: *Regulamin*).

Analiza treści *Regulaminu* dała podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 184).

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 31 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Maraton s.c. 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, 7, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów*” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
  - b) sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
  - c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
  - d) zasad przyznawania odszkodowań;
  - e) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia;
  - f) 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. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 5 Prawa pocztowego, wzorca umowy o nazwie „*Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów*” na stronie internetowej pod adresem: [www.maraton.poznan.pl](http://www.maraton.poznan.pl), co 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 umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” postanowienia o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w pkt 4 albo w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w pkt 11 można przyjąć do przewozu na odpowiedzialność Zleceniodawcy, który oświadcza, że: (...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek (...)” (pkt 12 ww. wzorca), 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 o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” postanowienia o treści: „Maraton nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi gdy: przesyłka została mylnie lub niekompletnie zaadresowana, adresat zmienił miejsce pobytu, nie ma możliwości doręczenia/odebrania przesyłki z powodu nieobecności Odbiorcy/Nadawcy, odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia (np. odmowa zapłaty lub opłacenia kwoty pobrania)” (pkt 22 ww. wzorca), 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 o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” postanowienia o treści: „Przyjęcie przesyłki przez Maraton nie uzasadnia domniemania, że jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym regulaminie” (pkt 14 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 781 § 2 w zw. z art. 775 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm., dalej: k.c., kodeks cywilny) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z 25 listopada 2014 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów, składając zobowiązanie do podjęcia działań mających na celu zaniechanie zarzucanych jej naruszeń. Pismami z 18 grudnia 2014 r. i 19 stycznia 2015 r. Spółka wskazała zmiany, jakie zamierza wprowadzić do treści kwestionowanego wzorca umowy w celu dostosowania go do obowiązujących przepisów prawa.

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

#### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.**

Stronami niniejszego postępowania są: Piotr Stochmiął, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Peleton Piotr Stochmiął na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, oraz Maciej Stochmiął, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Maraton Maciej Stochmiął na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Maciej Stochmiął i Piotr Stochmiął prowadzą wspólnie w ramach spółki cywilnej działalność gospodarczą pod firmą Maraton s.c. Maciej Stochmiął, Piotr Stochmiął.

Prezes Urzędu ustalił, że Maraton s.c. na podstawie wzorca umownego o nazwie „*Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów*” świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe, w tym usługę kurierską.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Spółka nie określiła obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 5, 7, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego, tj. gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji; sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty,

ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia; trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Prezes Urzędu ustalił także, że Spółka nie zamieściła, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe, wzorca umowy o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów” na swojej stronie internetowej pod adresem: [www.maraton.poznan.pl](http://www.maraton.poznan.pl).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka zawarła:

- w pkt 12 *Regulaminu* postanowienie o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w pkt 4 albo w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w pkt 11 można przyjąć do przewozu na odpowiedzialność Zleceniodawcy, który oświadcza, że: (...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek (...);”;
- w pkt 22 *Regulaminu*: „Maraton nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi gdy: przesyłka została mylnie lub niekompletnie zaadresowana, adresat zmienił miejsce pobytu, nie ma możliwości doręczenia/odebrania przesyłki z powodu nieobecności Odbiorcy/Nadawcy, odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia (np. odmowa zapłaty lub opłacenia kwoty pobrania)”;
- w pkt 14 *Regulaminu*: „Przyjęcie przesyłki przez Maraton nie uzasadnia domniemania, że jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym regulaminie”.

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

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945). Z art. 3 wskazanej powyżej ustawy wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem jej wejścia w życie (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej.

W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w niniejszej sprawie zostało wszczęte w dniu 31 października 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią



przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

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

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

## **Ad I. Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

### **Interes publiczny**

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

uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

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

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy, natomiast w ust. 2 tegoż przepisu znajduje się przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe

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

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

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

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

#### **a) Status przedsiębiorcy**

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

Piotr Stochmiął, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Peleton Piotr Stochmiął, jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Maciej Stochmiął, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Maraton Maciej Stochmiął, jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Maciej Stochmiął i Piotr Stochmiął prowadzą

wspólnie w ramach spółki cywilnej działalność gospodarczą pod firmą Maraton s.c. Maciej Stochmiął, Piotr Stochmiął.

Nie ulega zatem wątpliwości, iż Maciej Stochmiął i Piotr Stochmiął, będący wspólnikami spółki cywilnej Maraton s.c. Maciej Stochmiął, Piotr Stochmiął, w zakresie prowadzonej przez nich działalności gospodarczej posiadają status przedsiębiorców w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej ww. przedsiębiorcy podlegają rygorom określonym w tej ustawie. Tym samym ich działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **b) Uprawdopodobnienie bezprawności działania**

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

#### **Pkt I.1 sentencji decyzji: niedopełnienie obowiązków wynikających z art. 21 ust. 2 pkt 5, 7, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego**

Podstawą świadczenia przez Spółkę usług pocztowych jest wzorzec umowny o nazwie „Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów”. W przypadku świadczenia usługi pocztowej Spółka ma obowiązek uwzględnienia w treści *Regulaminu* wymogów określonych w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Stosownie do treści tego przepisu 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;
- 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 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.

Przepisy Prawa pocztowego stanowią co do zasady normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym. Taka metoda regulacji wynika z założenia ustawodawcy, iż określone dobra prawne i interesy podmiotów korzystających z usług pocztowych powinny mieć zapewniony odpowiedni poziom ochrony. Przyjąć zatem należy, że uchybienie obowiązkowi przewidzianym w tej ustawie godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Tymczasem Spółka w *Regulaminie* nie określiła w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. We wzorcu umownym stosowanym przez Maraton nie zostały prawidłowo określone elementy wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 5, 7, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. Spółka nie opisała w nim warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
- b) sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;

- c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
- d) zasad przyznawania odszkodowań;
- e) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia;
- f) trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Spośród wymienionych elementów, które winny być zawarte w regulaminie świadczenia usług pocztowych, wzorzec umowny stosowany przez Spółkę czyni przedmiotem swej regulacji zaledwie wymogi określone w pkt b i d - i to w niepełnym zakresie. Przykładowo, pkt 21 *Regulaminu* stanowi, iż „*Maraton ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zgodnie z postanowieniami art. 65-73 Prawa przewozowego*”, natomiast zgodnie z pkt 34: „*W sprawach nieuregulowanych w powyższym regulaminie/warunkach mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawie pocztowym*”.

Nie można jednak uznać, że powyższe postanowienia czynią zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Uzasadniając powyższe, po pierwsze należy wskazać, że Spółka mylnie odsyła konsumentów do postanowień ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 ze zm.) zamiast do przepisów Prawa pocztowego. Po drugie, celem analizowanego 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 jedynie poprzez odesłanie do norm Prawa pocztowego. Ustawodawca określił 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.

Pozostałe kwestie zostały we wskazanym wzorcu pominięte, a należy uznać je za istotne z punktu widzenia wyczerpującego uregulowania treści stosunku umownego w zakresie świadczenia usług pocztowych, skoro wymóg taki stał się przedmiotem nakazu ustawowego.

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 5, 7, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. Takie zaniechanie jest niekorzystne dla konsumenta, który powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z elementami umowy określonymi w tym przepisie. Ustanawiając wymóg zamieszczenia określonych postanowień w treści regulaminu świadczenia usług pocztowych, ustawodawca uznał te postanowienia za istotne. Tymczasem braki *Regulaminu* w opisanym wyżej zakresie utrudniają konsumentowi dostęp właśnie do tej istotnej treści umowy łączącej go z operatorem pocztowym, co może powodować po jego stronie niekorzystne konsekwencje wynikające z niezajomości dotyczących go praw i obowiązków.

W związku z powyższym należy uznać, iż zostało uprawdopodobnione naruszenie przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Pkt I.2 sentencji decyzji: niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 5**

**Prawa pocztowego**

Drugi postawiony Spółce zarzut wynika z podejrzenia naruszania przez nią zbiorowych interesów konsumentów poprzez nieudostępnienie za pośrednictwem strony internetowej stosowanego przez nią regulaminu świadczenia usług pocztowych. Zgodnie z art. 21 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy jest obowiązany udostępniać regulamin świadczenia usług pocztowych na swojej stronie internetowej. Pkt 32 stosowanego przez Spółkę *Regulaminu* zawiera postanowienie: „*Warunki świadczenia usług znajdują się w siedzibie Maraton oraz na stronie internetowej: [www.maraton.poznan.pl](http://www.maraton.poznan.pl)*”. Tymczasem Spółka nie dopełniła powyższego obowiązku, gdyż na stronie internetowej Spółki znajdującej się pod adresem: [www.maraton.poznan.pl](http://www.maraton.poznan.pl) nie został umieszczony przedmiotowy *Regulamin*.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Spółki jako pozostające w sprzeczności z art. 21 ust. 5 Prawa pocztowego uzasadnia zarzut naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co przesądza o bezprawności działania Spółki. Tym samym uznać należy za uprawdopodobnione, że powyższe zachowanie Spółki jest działaniem bezprawnym.

### **Pkt I.3 sentencji decyzji: naruszenie art. 87 ust. 3 oraz art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego**

Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa Pocztowego operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

Zgodnie zaś z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że jeżeli przepisy tej ustawy nie stanowią inaczej, do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się kodeks cywilny.

W pkt 12 *Regulaminu* Spółka stosuje postanowienie o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w pkt 4 albo w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w pkt 11 można przyjąć do przewozu na odpowiedzialność Zleceniodawcy, który oświadcza, że: (...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek (...)”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, powyższe postanowienie przewiduje przerwienie na konsumenta odpowiedzialności za uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek, nie tylko, gdy uszkodzenia lub ubytki powstały na skutek niespełnienia przez przesyłkę wymogów wymienionych w pkt 4 lub na skutek zaistnienia przesłanek wskazanych w pkt 11, ale także wówczas, gdy ich powstanie nie było spowodowane tymi okolicznościami, tylko np. niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przez



operatora, rażącym niedbalstwem ze strony przedsiębiorcy lub nastąpiło w wyniku czynu niedozwolonego.

Zatem z jednej strony klauzula obciąża konsumenta odpowiedzialnością za szkody przez niego niezawinione, np. wywołane siłą wyższą. Z drugiej strony klauzula zwalnia przedsiębiorcę z odpowiedzialności przewidzianej w Prawie pocztowym i kodeksie cywilnym w sytuacjach, w których taką odpowiedzialność by ponosił (np. nienależyte wykonanie umowy, czyn niedozwolony, wina umyślna przedsiębiorcy, rażące niedbalstwo przedsiębiorcy).

W postanowieniu tym brak jest bowiem przesłanki w postaci istnienia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem obowiązków wynikających z pkt 4 i pkt 11 *Regulaminu* a powstałą szkodą. Tak szerokie ujęcie przesłanki wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w nim normę. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych. Wynika to z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”. Niezastosowanie takich zwrotów w postanowieniu umowy stosowanym przez Spółkę skutkuje brakiem wprowadzenia przesłanki zachodzenia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem ww. obowiązków przez konsumenta a powstałą szkodą.

Ponadto, jak wskazano powyżej, przepis art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego wskazuje, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w następstwie czynu niedozwolonego, z winy umyślnej operatora lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według zasad kodeksu cywilnego (czyli odpowiada w pełnej wysokości, a nie w granicach określonych Prawem pocztowym). Tymczasem postanowienie stosowane przez Spółkę całkowicie wyłącza odpowiedzialność operatora w takich sytuacjach. Postanowienie to przewiduje bowiem, że konsument „(...) przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek”, co należy odczytywać w ten sposób, że operator nie ponosi odpowiedzialności nawet wówczas, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Opisane działanie Spółki, jako mogące pozostawać w sprzeczności z art. 87 ust. 3 i art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym uznać należy za uprawdopodobnione, że powyższe zachowanie Spółki jest działaniem bezprawnym.

#### **Pkt I.4 sentencji decyzji: naruszenie art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego**

W pkt 22 *Regulaminu* Spółka zamieściła postanowienie o treści: „*Maraton nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi gdy: przesyłka została mylnie lub niekompletnie zaadresowana, adresat zmienił miejsce pobytu, nie ma możliwości doręczenia/odebrania przesyłki z powodu nieobecności Odbiorcy/Nadawcy, odbiorca odmówi spełnienia warunków doręczenia (np. odmowa zapłaty lub opłacenia kwoty pobrania)*”.

W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczona powyżej klauzula jest sprzeczna z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi. Zakwestionowane postanowienie ma na celu wyłączenie odpowiedzialności operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w przypadku, gdy nadawca nie spełni obowiązków wynikających z § 4 *Regulaminu*, które dotyczą przede wszystkim sposobu opakowania i oznaczenia przesyłki. Zapis ten pozornie może wydawać się zasadny i zgodny z przepisami Prawa pocztowego, w szczególności z przesłankami egzoneracyjnymi zawartymi w art. 87 ust. 3 Prawa Pocztowego, w postaci przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego oraz naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych. Dokładniejsza analiza zakwestionowanego postanowienia prowadzi jednak do wniosku, iż nie jest ono tożsame z przytoczonymi przepisami. W postanowieniu tym brak jest bowiem przesłanki zachodzenia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem obowiązków wynikających z § 4 *Regulaminu* a powstałą szkodą. Tak szerokie ujęcie przesłanki wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w nim normę. Jak było bowiem wskazywane w uzasadnieniu zarzutu nr 4, z treści tego przepisu wynika jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych. Wynika to z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „*wskutek*”, „*z przyczyn*” czy „*z powodu*” – których brak jest w stosowanym przez Spółkę postanowieniu.

Powyższe okoliczności pozwalają na stwierdzenie, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie może być sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi, a jego stosowanie w obrocie z konsumentami 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.

**Pkt I.5 sentencji decyzji: naruszenie art. 781 § 2 w zw. z art. 775 k.c.**

W pkt 14 *Regulaminu* Spółka stosuje postanowienie o treści: *„Przyjęcie przesyłki przez Maraton nie uzasadnia domniemania, że jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym regulaminie”* (pkt 14 ww. wzorca).

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. z art. 354 i 355 k.c., nakazujących wykonanie zobowiązania z należytą dla danego stosunku prawnego starannością. Normy te, jako ogólne zasady dotyczące zobowiązań, mają zastosowanie do każdego rodzaju stosunku zobowiązaniowego. W przypadku świadczeń wykonywanych przez profesjonalistów zajmujących się zawodowo wykonywaniem określonych usług miernik należytej staranności określa się z uwzględnieniem zawodowego charakteru tej działalności. Bez wątplenia do takich podmiotów należy zaliczyć operatorów pocztowych.

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

Art. 781 § 1 k.c. stanowi, iż w razie stwierdzenia, iż stan zewnętrzny lub opakowanie przesyłki nie są odpowiednie dla danego rodzaju przewozu, operator pocztowy może żądać, aby wysyłający złożył pisemne oświadczenie co do stanu przesyłki. Konsekwencje niedochowania powyższego wymogu określa § 2 tego przepisu, zgodnie z którym przyjęcie

przez przewoźnika przesyłki bez zastrzeżeń co do jej stanu powoduje domniemanie, że znajdowała się ona w należyłym stanie.

Spółka zamieściła w *Regulaminie* postanowienie o treści: „*Przyjęcie przesyłki przez Maraton nie uzasadnia domniemania, że jej zawartość odpowiada zapisom zawartym w niniejszym regulaminie*” (pkt 14 ww. wzorca). W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z normą prawną wynikającą z art. 781 § 2 k.c., mającą zastosowanie do usług pocztowych na mocy art. 775 k.c. Wprowadzając kwestionowane postanowienie do Regulaminu, Spółka zmierza do wyłączenia domniemania wynikającego z bezwzględnie wiążącej normy prawnej, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym uznać należy za uprawdopodobnione, że powyższe zachowanie Spółki jest działaniem bezprawnym.

#### **c) *Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów***

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

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

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

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

## **Ad II. Zobowiązanie Spółki do zaniechania określonych działań**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>1</sup>.

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

W toku postępowania Spółka przedstawiła projekt nowo opracowanego wzorca umowy pt. *„Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów”*, którego analiza pozwoliła na następujące ustalenia:

---

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

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

Spółka wprowadziła zmiany do stosowanego wzorca umownego poprzez określenie gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji; sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; zasad przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia; trybu i sposobu wypłaty odszkodowań;

**B.** w zakresie zarzutu z pkt. 3 sentencji decyzji:

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

**C.** w zakresie zarzutu z pkt. 4 sentencji decyzji:

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

**D.** w zakresie zarzutu z pkt. 5 sentencji decyzji:

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

W zakresie zarzutu z pkt. I.2 sentencji decyzji Spółka zobowiązała się do umieszczenia na stronie internetowej Spółki wzorca umowy pt. *„Regulamin warunki wykonywania usług przesyłania i doręczania przesyłek przez spółkę Maraton s.c. na rzecz konsumentów”*.

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

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt. I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – 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 jedynie w zakresie naruszenia stanowiącego przedmiot prowadzonego postępowania.

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

### **Ad III. Zobowiązanie do złożenia sprawozdania o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy<sup>2</sup>, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Spółka powinna zatem dokonać zmiany *Regulaminu* w sposób określony w pkt. I. A, C, D i E sentencji decyzji, wprowadzić go do obrotu, umieścić na stronie internetowej (pkt I.B. sentencji decyzji). Po wykonaniu tych czynności Spółka powinna przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Spółce określony termin 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

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

---

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego i art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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