



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

RWA-61-7/09/JKa

Warszawa, 13 grudnia 2010 r.

DECYZJA nr RWA-22/2010

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie **uznaje się, że:**

I. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie postanowień zawartych we wzorcu umownym pt.: „*Regulamin świadczenia usług*” o treści:

Zlecniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec SIÓDEMKI (15.8 Regulaminu świadczenia usług)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.;**

II. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje obowiązek uzupełnienia przez konsumenta dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji w czasie umożliwiającym zachowanie wyznaczonego przez Siódemka S.A. w *Regulaminie świadczenia usług* 30 dniowego terminu na zgłoszenie przez konsumenta prawidłowo wypełnionej reklamacji, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.;**

III. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje możliwość wyjaśnienia i załatwienia reklamacji w terminie 45 dni, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.;**

IV. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), a których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 i § 5 ust. 3 tego rozporządzenia – skutkuje nierozpatrzeniem reklamacji, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.;**

V. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) ogranicza odpowiedzialność Przedsiębiorcy za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy, jak również osób trzecich, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.;**

VI. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Siódemka S.A. w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

1. **22.096,00 zł** (dwadzieścia dwa tysiące dziewięćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt I sentencji decyzji;
2. **52.085,00 zł** (pięćdziesiąt dwa tysiące osiemdziesiąt pięć złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt II, III i IV sentencji decyzji;
3. **52.085,00 zł** (pięćdziesiąt dwa tysiące osiemdziesiąt pięć złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt V sentencji decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej również jako Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-401-2/08/JKa) mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez operatorów, o których mowa w art. 3 pkt 11 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003 r. Nr 130, poz. 1188 z późn. zm.) mających siedzibę na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Siódemka Sp. z o.o. w Warszawie, która działa obecnie pod firmą Siódemka S.A. (dalej także: Przedsiębiorca lub Spółka) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Przedsiębiorca przedstawił wzorzec umowy pt.: *Regulamin świadczenia usług* (dalej również: *Regulamin*).

Po analizie przesłanych przez Przedsiębiorcę dokumentów, Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem, iż:

I. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie postanowień zawartych we wzorcu umownym pt.: „*Regulamin świadczenia usług*” o treści: *Zleceńodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec SIÓDEMKI* (15.8 Regulaminu świadczenia usług), stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje konieczność uzupełnienia wszelkich dokumentów reklamacji w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

III. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje możliwość wyjaśnienia i załatwienia reklamacji w terminie 45 dni, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

IV. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w § 5 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), stanowi praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

V. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy, jak również osób trzecich, co może stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z postanowieniem z dnia 19 maja 2009 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWA-401-2/08/JKa, tj.

1. pismo pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 1 kwietnia 2008 r. wraz z załącznikami:

- odpisem pełnym z KRS z dnia 15 stycznia 2008 r.;
- regulaminem świadczenia usług, który jest udostępniany konsumentom na stronie internetowej Siódemki;
- cennikiem lokalnym;
- cennikiem międzynarodowym;
- Biuletynem Miesięcznik Informacyjny nr 61 za miesiąc styczeń 2008 r.;
- wzorem umowy stosowanym w obrocie z konsumentami wraz z cennikiem indywidualnym;
- listem przewozowym;
- wyciągiem z warunków ubezpieczenia;
- ulotką reklamową i teczką na dokumenty;
- pełnomocnictwem.

2. pismo pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 17 października 2008 r. wraz z załącznikami:

- fakturą VAT wystawioną za usługę przewozową;
- fakturą VAT wystawioną za usługę pocztową.

3. pismo pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 24 października 2008 r.

4. pismo pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 12 listopada 2008 r.

5. pismo pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 18 listopada 2008 r. wraz z załącznikami:

- pełnomocnictwem;
- pismem pełnomocnika Siódemka Sp. z o.o. z dnia 17 października 2008 r.
- fakturą VAT wystawioną za usługę przewozową;
- fakturą VAT wystawioną za usługę pocztową.

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania oraz do przekazania wskazanych w piśmie informacji o zakresie czasowym posługiwania się w obrocie zakwestionowanym wzorcem umowy. Przedsiębiorca ustosunkował się do postawionych mu zarzutów stwierdzając, iż niezależnie od zajętego stanowiska od dnia 1 czerwca 2009 r. zaprzestał stosowania wzorca umownego zawierający postanowienia zakwestionowane przez Prezesa Urzędu.

Przedsiębiorca podniósł, iż sporną pozostaje okoliczność, czy „godzenie” w interesy konsumentów obejmuje zarówno naruszenie, jak i ich zagrożenie. Przedsiębiorca wskazał również, że postanowienie o treści: *Zleceńodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec SIÓDEMKI (15.8 Regulaminu świadczenia usług)* miało zastosowanie jedynie wobec przedsiębiorców, gdyż konsumenci płacą za usługę jednocześnie z nadaniem przesyłki. Oznacza to, że wobec

konsumenta nie powstawała w ogóle możliwość dokonania potrącenia, gdyż konsument nie ma możliwości nadania przesyłki bez jednoczesnego uiszczenia należności. Tym samym zakwestionowane postanowienie wzorca nie miało praktycznego zastosowania do konsumentów.

Przedsiębiorca podkreślił również, że zakwestionowane wymagania dotyczące reklamacji miały na celu jedynie usprawnienie organizacyjne procedury reklamacyjnej, a nadto efektywniejsze rozpoznawanie zasadnych reklamacji konsumentów.

W pozostałym zakresie Przedsiębiorca nie zakwestionował zarzutów Prezesa Urzędu.

Przedsiębiorca wskazał, iż stosował zakwestionowany wzorzec od 1 października 2007 r. do dnia 31 maja 2009 r.

Wobec informacji, iż na mocy postanowienia Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Siódemka Sp. z o.o. uległa przekształceniu w spółkę akcyjną i obecnie działa pod firmą Siódemka S.A. Prezes Urzędu w dniu 30 października 2009 r. wydał postanowienie, iż postępowanie prowadzone jest wobec spółki Siódemka S.A.

Postanowieniem z dnia 13 lipca 2010 r. Prezes Urzędu dokonał zmiany zarzutów w pkt II i pkt. IV wskazując, iż obecnie w tym zakresie postępowanie prowadzone jest w związku z podejrzeniem, iż:

„**II.** Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje obowiązek uzupełnienia przez konsumenta dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji w czasie umożliwiającym zachowanie wyznaczonego przez Siódemka S.A. w *Regulaminie świadczenia usług* 30 dniowego terminu na zgłoszenie przez konsumenta prawidłowo wypełnionej reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Stosowanie przez Siódemka Spółka z o. o. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), i których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 tego rozporządzenia – skutkuje w konsekwencji nierozpatrzeniem reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.”

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o zmianie zarzutów w zakresie pkt II i IV postanowienia z dnia 19 maja 2009 r., Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów w zmienionym kształcie.

Postanowieniem z dnia 24 września 2010 r. Prezes Urzędu dokonał zmiany zarzutów sprecyzowanych w pkt. II i IV postanowienia z dnia 19 maja 2009 r. o wszczęciu wobec Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazując, iż obecnie w tym zakresie postępowanie prowadzone jest w związku z podejrzeniem, iż:

II. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz

postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje obowiązek uzupełnienia przez konsumenta dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji w czasie umożliwiającym zachowanie wyznaczonego przez Siódemka S.A. w *Regulaminie świadczenia usług* 30 dniowego terminu na zgłoszenie przez konsumenta prawidłowo wypełnionej reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Stosowanie przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), i których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 i § 5 ust. 3 tego rozporządzenia – skutkuje w konsekwencji nierozpatrzeniem reklamacji, stanowi praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.”

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o zmianie zarzutów w zakresie pkt. II i IV postanowienia z dnia 19 maja 2009 r., Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów w zmienionym kształcie.

W odpowiedzi na wezwanie Przedsiębiorca podniósł, iż treść Regulaminu została zmieniona już w dniu 1 czerwca 2009 r. Przedsiębiorca złożył jednocześnie wniosek o wydanie decyzji stwierdzającej zaniechanie stosowania praktyki oraz umorzenie postępowania w pozostałym zakresie.

Pismem z dnia 5 listopada 2010 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie strona została poinformowana o możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Przedsiębiorca Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie wykonuje działalność polegającą m.in. na świadczeniu usług kurierskich polegających na przewozie przesyłek, w tym korespondencji.

Przedsiębiorca jest wpisany do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00049. W zakresie usług pocztowych Przedsiębiorca wykonuje działalność pocztową niewymagającą zezwolenia.

Jak wynika ze złożonego w postępowaniu wyjaśniającym pisma Przedsiębiorcy z dnia 17 października 2008 r. świadczy on zarówno usługi przewozowe, jak również pocztowe.

Po przeprowadzeniu analizy „*Regulaminu świadczenia usług*”, którym posługiwał się Przedsiębiorca Prezes Urzędu ustalił, iż w ich treści znajdują się postanowienia umowne o treści:

1. *Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec SIÓDEMKI (15.8 Regulaminu świadczenia usług);*
2. *W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Siódemka informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego*

- terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji (15.6 zd. 2 i 3 Regulaminu świadczenia usług);*
3. *Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji (15.6 zd. 1 Regulaminu świadczenia usług);*
 4. *Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:*
 - (...) nazwę banku i numer konta bankowego albo adres na który SIÓDEMKA powinna przekazać kwotę roszczenia (15.5.5 Regulaminu świadczenia usług);*
 - (...) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec SIÓDEMKI – oryginał (15.5.9. Regulaminu świadczenia usług);*
 5. *SIÓDEMKA nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy, jak również osób trzecich (14.4 Regulaminu świadczenia usług).*

Przedsiębiorca stosował zakwestionowany wzorzec od 1 października 2007 r. do dnia 31 maja 2009 r. W toku postępowania Przedsiębiorca przedłożył nowy wzorzec umowy. Jak wynika z oświadczenia Przedsiębiorcy złożonego w toku postępowania nowe wzorce zostały wprowadzone do obrotu z dniem 1 czerwca 2009 r.

Analiza przedłożonego przez Przedsiębiorcę nowego wzorca umownego - *Regulaminu świadczenia usług* wykazała, iż postanowienia będące podstawą zarzutów sprecyzowanych w pkt I, II, III, IV i V sentencji decyzji zostały zmodyfikowane przez Przedsiębiorcę w ten sposób, że dodano do nich zastrzeżenie, iż postanowień tych nie stosuje się wobec konsumentów, bądź też zmodyfikowano ich treść w sposób odpowiadający obowiązującym przepisom prawa.

Dodatkowo Prezes UOKiK ustalił, że w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów została wpisana następująca klauzula:

„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express”

uznana przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07), za niedozwoloną, a następnie wpisanego pod numerem 1522 do przedmiotowego rejestru.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego

stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 ww. ustawy pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż spółka ta posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Przedsiębiorca podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., strona 47

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest konieczne, aby działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do pewnego nieoznaczonego kręgu podmiotów. Działanie to jest zatem w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów i zagraża ono przynajmniej potencjalnie każdemu z członków zbiorowości konsumentów². 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.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy orzekł, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”*.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami Przedsiębiorcy w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością. 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 niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywiście jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy było skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z Przedsiębiorcą umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy narusza zbiorowy interes konsumentów.

Tym samym Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie została spełniona przesłanka mówiąca o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, jaka musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania.

Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być takie zachowanie przedsiębiorcy, które można zaklasyfikować, jako jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt 1 – 3 ww. ustawy.

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa

² „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – Komentarz”, pod red. Cezarego Banasińskiego i Eugeniusza Piontka, Lexis Nexis Polska Sp. z o.o., Warszawa 2009r., Wydanie 1, str. 398

lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa³.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zgodnie z kolejnymi punktami tego przepisu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Należy wskazać, że bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Jak wynika z wyroku SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt 1 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do ww. rejestru. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Wobec powyższego należy wyjaśnić, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu ma skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”* (por. H. Ciepla [w:] K. Piasecki [red.], *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II*, Warszawa 2001, s. 249). Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. Należy podkreślić również, że zgodnie z treścią wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2 grudnia 2005 r., sygn. VI ACa 760/05 art. 24 ust. 2 pkt 1 nakazuje

³ por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118

uznanie stosowania postanowień wpisanych do rejestru za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w oderwaniu od tego, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, wobec którego Prezes Urzędu prowadzi postępowanie. Sąd w przedmiotowej sprawie słusznie wskazał, że naruszenie interesów konsumentów może następować w wyniku działań także innych podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Należy zgodzić się ze stanowiskiem Sądu, który podkreślił, że celem prowadzenia rejestru jest wyeliminowanie niedozwolonych postanowień wzorców umowy z obrotu. Prowadzenie przez Prezesa Urzędu jawnego rejestru klauzul abuzywnych musi mieć bowiem głębszy sens, wykraczający poza działalność jednego podmiotu, przeciwko któremu akurat prowadzone było postępowanie sądowe o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt. III SZP 3/06 Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto należy zauważyć, że ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne jest tożsamy. „*Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame*” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII AmA 46/04).

Dodatkowo należy wyjaśnić, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 niniejszej ustawy nie jest więc wymagane, aby kwestionowane regulacje wywołały rzeczywiste skutki w konkretnych stosunkach prawnych z konsumentami. Dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji nawet, jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji.

Za praktykę taką uważa się również niedopełnianie obowiązków informacyjnych, ocena czego przebiega niezależnie od faktu, czy konsumenci faktycznie nie posiadali rozważanych informacji np. z innych źródeł i czy w rzeczywistości wywołało to negatywne dla konsumentów skutki.

Odnosząc się do pkt I sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Ad. I. Mając na uwadze powyższe rozważania, należy zauważyć, iż Przedsiębiorca posługiwał się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym, w którym znajdowało się postanowienia o treści:

Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec SIÓDEMKI (15.8 Regulaminu świadczenia usług).

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: „Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express” uznanego przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07), a następnie wpisanego pod numerem 1522 do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jak wynika z uzasadnienia ww. wyroku zgodnie z art. 385¹ pkt 3 kc za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, które wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony. Roszczenia są wynikiem przyznania przez przepisy prawa lub umowę oznaczonemu podmiotowi możliwości żądania określonego zachowania się od zobowiązanego. Jest to typowy sposób kształtowania praw względnych – wierzytelności objętych zobowiązaniem, a zatem wyłączenie prawa potrącenia kwot roszczeń konsumenta z należnościami wobec przewoźnika wypełnia dyspozycję art. 385³ kc.

Na tle przytoczonych argumentów SOKiK należy stwierdzić, iż celem obu porównywanych postanowień umownych jest wyłączenie możliwości dokonania potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością przewoźnika. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie wyłącza również konsumentowi możliwość dokonania potrącenia w każdej, nawet ewidentnej sytuacji, polegającej np. na utracie przez przewoźnika jego przesyłki. Choć wyłączenie to jest bez wątpienia korzystne dla Przedsiębiorcy, to jednak pozostaje w sprzeczności z treścią art. 385¹ pkt 3 kc. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu wyłączenie możliwości potrącenia jest uciążliwe dla konsumenta, gdyż skutkuje – poza ciążącym na nim obowiązku zapłaty za niewykonaną usługę – koniecznością dochodzenia przez konsumenta odszkodowania na drodze długotrwałego postępowania sądowego. Należy podkreślić, że już sam fakt wyłączenia lub istotnego ograniczenia potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony – i to bez względu na to, czy dokonane potrącenie będzie skuteczne – narusza treść art. 385¹ pkt 3 kc.

Prezes Urzędu nie dał wiary argumentowi Przedsiębiorcy, iż zakwestionowane postanowienie miało zastosowanie wyłącznie wobec przedsiębiorców, gdyż konsumenci płacą za usługę jednocześnie z nadaniem przesyłki, co oznacza, że wobec konsumenta nie powstawała w ogóle możliwość dokonania potrącenia, gdyż konsument nie ma możliwości nadania przesyłki bez jednoczesnego uiszczenia należności. W opinii Przedsiębiorcy zakwestionowane postanowienie wzorca nie miało praktycznego zastosowania do konsumentów. Należy jednak wskazać, że treść wzorca nie ogranicza zastosowania tego postanowienia wyłącznie do przedsiębiorców, a ponadto dla stwierdzenia naruszenia art. 24

niniejszej ustawy nie jest więc wymagane, aby kwestionowane regulacje wywołały rzeczywiste skutki w konkretnych stosunkach prawnych z konsumentami. Dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji nawet, jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji.

Z powyższych względów uznać należy, że zakwestionowane postanowienie jest tożsame z treścią postanowienia nr 1522 wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Celem obu postanowień jest wyłączenie możliwości dokonania przez konsumenta potrącenia wierzytelności przysługującej mu wobec przewoźnika. Oba analizowane postanowienia dążą do ograniczenia ryzyka związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej kosztem uprawnień konsumenta.

Należy podkreślić, że sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o czym powyżej wskazywano w uzasadnieniu decyzji. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt II, III i IV sentencji decyzji należy wskazać, co następuje

Jak wskazano powyżej art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Bezprawność działania, do którego odwołał się ustawodawca wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć jako sprzeczność działania z prawem. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt VIII AmA 32/05), art. 24 ust. 2 ww. ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności działania należy sięgnąć do przepisów odrębnych ustaw i dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Na tym tle należy stwierdzić, iż przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm., dalej również: Prawo przewozowe) oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 – dalej również: rozporządzenie) ustalają katalog obowiązków przewoźnika wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślić przy tym trzeba, iż są to przepisy prawne o charakterze bezwzględnie obowiązującym, wprowadzone do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde bezprawne działanie, podejmowane w ramach

danego stosunku prawnego, godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość tym obowiązkom ustawowym godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Zawarcie w zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowieniach wzorców umów regulacji niezgodnych z przepisami ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia stanowi więc naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. II. Jak wskazywała treść pkt 15.6 zd. 2 i 3 *Regulaminu świadczenia usług*:

W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Siódemka informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji.

Należy dodatkowo wskazać, że zgodnie z pkt 15.3 *Regulaminu* Spółka zastrzegła, że *wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.*

Tymczasem zgodnie z § 6 ust. 2 rozporządzenia *jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1-4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.*

W świetle ww. przepisu rozporządzenia, nawet jeżeli konsument nie załączy do reklamacji wszystkich wymaganych dokumentów, nie może ponieść z tego tytułu ujemnych konsekwencji, lecz winien otrzymać od Przedsiębiorcy wezwanie do usunięcia braków formalnych reklamacji, przy czym usunięcia tych braków konsument musi dokonać w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Oznacza to, iż Przedsiębiorca nakładając na reklamującego obowiązek uzupełnienia braków reklamacji w terminie umożliwiającym zachowanie trzydziestodniowego terminu przewidzianego w *Regulaminie świadczenia usług* na wniesienie reklamacji bezprawnie pozbawił reklamującego możliwości uzupełnienia reklamacji w terminie, jaki wyznaczają przepisy obowiązującego prawa. Według wymogów zakwestionowanego postanowienia konsument przy uzupełnianiu braków reklamacji musiał zachować trzydziestodniowy termin liczony od dnia następnego po dniu nadania przesyłki i bez względu na to w jakim czasie Przedsiębiorca wstępnie zweryfikował formalną poprawność reklamacji i w jakim czasie wezwanie Przedsiębiorcy zostało doręczone konsumentowi. Aby Przedsiębiorca uznał reklamację za wniesioną skutecznie konsument w trzydziestodniowym terminie od dnia następnego po dniu nadania przesyłki musiał nie tylko złożyć reklamację, lecz również odebrać w tym czasie ewentualne żądanie do uzupełnienia braków reklamacji oraz ową uzupełnioną reklamację wysłać do Przedsiębiorcy. Do zakresu trzydziestodniowego terminu wliczono zatem czas na wykonanie umowy przez Przedsiębiorcę, złożenie reklamacji przez konsumenta, czas pozwalający Przedsiębiorcy na dokonanie weryfikacji wniesionej przez konsumenta reklamacji, sporządzenie przez Przedsiębiorcę żądania do uzupełnienia braków reklamacji, wysłanie wezwania do reklamującego, czas potrzebny na doręczenie wezwania, czas potrzebny na uzupełnienie reklamacji. Zakwestionowane postanowienie nie tylko pozostaje w sprzeczności z przepisami rozporządzenia, lecz kłóci się również z zasadą równości stron stosunku zobowiązaniowego. Nie sposób bowiem wymagać od konsumenta, aby ten dokonał czynności w terminie, na bieg którego wpływ ma głównie Przedsiębiorca, między innymi poprzez możliwość wezwania konsumenta do uzupełnienia braków reklamacji po upływie kilku dni, lub tygodni od dnia

złożenia reklamacji. Należy podkreślić, że Rozporządzenie wyznacza 14 dniowy termin na uzupełnieniu braków reklamacji od dnia doręczenia zawiadomienia przez Przedsiębiorcę a termin ten nie może być modyfikowany przez Przedsiębiorcę.

Tak sformułowany zapis *Regulaminu świadczenia usług* jest niezgodny z przepisami rozporządzenia i stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jak już wskazano dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co – jak ustalono w przeprowadzonym postępowaniu – niewątpliwie miało miejsce.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad. III. Jak wskazywała treść pkt 15.6 zd. 1 *Regulaminu świadczenia usług*:

Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji.

Zgodnie z § 6 ust. 1 rozporządzenia *odpowieź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika*. Oznacza to, że określony w rozporządzeniu termin na rozpatrzenie reklamacji, został bezprawnie zmodyfikowany.

Celem powołanego przepisu rozporządzenia jest zdyscyplinowanie przewoźnika w zakresie wyrażenia stanowiska dotyczącego wniesionej reklamacji. Czas oczekiwania reklamującego na rozpatrzenie reklamacji musi być bowiem możliwie krótki, tym bardziej, że w przypadku usług przewozowych droga sądowa jest dopuszczalna dopiero po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

W świetle powyższego uznać zatem należy, iż Przedsiębiorca w swym *Regulaminie świadczenia usług* bezprawnie zmodyfikował określony w rozporządzeniu termin rozpatrzenia reklamacji, co ma bezpośredni wpływ na sferę uprawnień konsumenta poprzez niekorzystne przedłużenie terminu oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji.

Zawarcie w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu postanowieniu 45 dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji niezgodnego z przepisami rozporządzenia stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Ad. IV. Jak wskazywała treść pkt 15.5.5 i 15.5.9 *Regulaminu świadczenia usług*:

Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

(...) nazwę banku i numer konta bankowego albo adres na który SIÓDEMKA powinna przekazać kwotę roszczenia;

(...) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec SIÓDEMKI – oryginał;

Tymczasem rozporządzenie enumeratywnie wymienia wszystkie elementy jakie powinna obejmować reklamacja. Zgodnie z treścią § 5 ust. 2 rozporządzenia reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;

- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Zgodnie z rozporządzeniem niespełnienie przez reklamującego wymogów określonych w § 5 ust. 1- 4 przewidzianych dla reklamacji, skutkować winno wezwaniem do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

Treść przytoczonego przepisu nie nakłada również na reklamującego obowiązku zawierania w reklamacji innych danych ponad te, które są enumeratywnie wymienione w przepisie, a zgodnie z treścią § 5 ust. 5 rozporządzenia przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w § 5 ust. 1-4 rozporządzenia.

Nadto w § 5 ust. 3 rozporządzenia wymienione zostały dokumenty, które powinny zostać załączone do reklamacji. Pośród tych dokumentów nie zawarto dokumentów dowodzących okoliczność uiszczenia wszelkich opłat oraz należności wobec Przedsiębiorcy.

Kwestionowany wymóg *Regulaminu świadczenia usług* dotyczący podania przez reklamującego numeru swojego rachunku bankowego oraz dowodów uiszczenia wpłat na rzecz Siódemka S.A. skutkuje wezwaniem reklamującego do usunięcia braków reklamacji oraz w konsekwencji – w przypadku nieuzupełnienia tych braków w terminie – pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania, co godzi w interes reklamującego.

Nakładanie przez Siódemka S.A. na reklamującego dodatkowego obowiązku wskazania w reklamacji swojego numeru rachunku bankowego oraz nadesłania dokumentów potwierdzających dokonanie płatności na rzecz Siódemka S.A., pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania należy uznać za sprzeczne z przepisem § 5 ust. 5 w związku z § 5 ust. 2 i § 5 ust. 3 rozporządzenia.

Brak rozpoznania reklamacji, w których konsument – nawet pomimo wezwania – nie wskazał numeru rachunku bankowego jest bezprawne. Również żądanie od konsumenta, aby ten przekazał dowody uiszczenia wszelkich należności i opłat wobec Przedsiębiorcy wykracza poza wymagania formalne sprecyzowane w treści rozporządzenia. Należy podkreślić, że Przedsiębiorca wskazując, iż wymaga dowodów uiszczenia „wszelkich” opłat dodatkowo może w ten sposób uzależnić rozpatrzenie reklamacji konsumenta od uiszczenia opłat, których konsument nie uznaje, lub które zostały naliczone wobec konsumenta w sposób bezpodstawny.

Wypada wskazać również, iż nadal nie wszyscy konsumenci są posiadaczami rachunku bankowego, lub chcą go podawać Przedsiębiorcy. Bez wątplenia te dodatkowe obowiązki nałożone na konsumenta ujemnie wpływają na sferę jego uprawnień, gdyż uzależniają rozpatrzenie reklamacji od dostarczenia danych, których konsument może nie posiadać, lub z różnych powodów nie chce ich udostępnić Przedsiębiorcy a przede wszystkim zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa tj. § 5 ust. 2 rozporządzenia nie ma obowiązku ich przedkładania.

Tym samym działanie wskazane w pkt IV sentencji decyzji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Ad. V. Jak wskazywała treść pkt 14.4 *Regulaminu świadczenia usług*:

SIÓDEMKA nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy, jak również osób trzecich.

Tymczasem zgodnie z art. 86 Prawa przewozowego: *Przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.* O zakresie odpowiedzialności przewoźnika stanowi również art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego: *Jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.*

W opinii Prezesa Urzędu Przedsiębiorca poprzez kwestionowane postanowienie ograniczył prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń, o których mowa w art. 83 ust. 1 oraz art. 86 ustawy Prawo przewozowe.

Przedsiębiorca powyższym postanowieniem wyłączył swoją odpowiedzialność co do szkód powstałych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegających na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do zleceniodawcy jak i osób trzecich. Kwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, stanowiącym, że jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Z kolei zgodnie z treścią art. 86 Prawa przewozowego przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, co oznacza, że w przypadku udowodnienia okoliczności wskazanych w tym przepisie Przedsiębiorca ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie ogranicza zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy, jednakże ograniczenie to dokonane zostało kosztem uprawnień konsumenta zagwarantowanych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Zakwestionowane postanowienie wyłącza odpowiedzialność Przedsiębiorcy nawet w przypadku, gdy szkoda była wynikiem winy umyślnej, bądź rażącego niedbalstwa Przedsiębiorcy. Nie budzi zatem wątpliwości, iż zakwestionowane postanowienie w sposób bezprawny godzi w interes konsumenta, a jego stosowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji decyzji.

Stwierdzenie zaniechania

W toku prowadzonego postępowania Przedsiębiorca oświadczył, iż z dniem 1 czerwca 2009 r. wprowadzono do obrotu nowy *Regulamin świadczenia usług*, a postanowienia umowne, których stosowanie stało się podstawą zarzutów zostały z niego usunięte.

Analiza przedłożonego przez Przedsiębiorcę nowego wzorca umownego - *Regulaminu świadczenia usług* wykazała, iż postanowienia będące podstawą zarzutów sprecyzowanych w pkt I, II, III, IV i V sentencji decyzji zostały zmodyfikowane przez Przedsiębiorcę w ten sposób, że dodano do nich zastrzeżenie, iż postanowień tych nie stosuje się wobec

konsumentów, bądź też zmodyfikowano ich treść w sposób odpowiadający obowiązującym przepisom prawa.

Prezes Urzędu stwierdził, iż w świetle okoliczności sprawy w niniejszym postępowaniu istnieją postawy do tego, by w odniesieniu do orzeczonych w pkt I, II, III, IV i V sentencji decyzji praktyk wydana została, na podstawie art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, decyzja o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzająca zaniechanie ich stosowania. Prezes Urzędu uznał, że momentem zaniechania stosowania przez Przedsiębiorcę zarzuczanych im bezprawnych praktyk jest dzień 1 czerwca 2009 r. Wówczas to Przedsiębiorca wprowadził ostatecznie do obrotu wzorec umowy niezawierający objętych zarzutami postanowień zakwestionowanych w przedmiotowym postępowaniu.

Mając na względzie wszystkie powyższe okoliczności, w niniejszej sprawie należało – na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik – uznać, iż w zakresie pkt I, II, III, IV i V sentencji niniejszej decyzji Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – i zaniechała ich stosowania z dniem 1 czerwca 2009 r.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I, II, III, IV i V sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt VI sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Ad. VI. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał natomiast w art. 111 cyt. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę naruszeń, które przypisano Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Należy wskazać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyrażnej intencji Przedsiębiorcy naruszenia przepisów ustawy. Zebrane wyjaśnienia i informacje mogą wskazywać na nieumyślność działania Przedsiębiorcy. Niezależnie od powyższego, już stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca od wielu lat prowadzi działalność gospodarczą i winien mieć świadomość konieczności konstruowania wzorców umownych

z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do obowiązujących przepisów prawa.

Odnosząc się do praktyki orzeczonej w pkt I sentencji decyzji należy wskazać, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Zgodnie z nadesłanym dokumentem CIT-8 przychód Przedsiębiorcy w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniósł [*] zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. [*] zł.

VI.1

W punkcie I sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt I decyzji praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt I sentencji decyzji polegała na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego tożsamego w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do powszechnie dostępnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W prowadzonym postępowaniu przypisano Przedsiębiorcy stosowanie postanowienia naruszającego interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, gdyż wyłączały one możliwość dokonania potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością Przedsiębiorcy, a zatem ograniczały uprawnienia konsumenta wynikające z zawartego kontraktu.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania działań zakwestionowanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [*]% przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r.

Podsumowanie wagi naruszenia stwierdzonego w pkt I niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania zakwestionowanego postanowienia niedozwolonego uzasadnia nałożenie na przedsiębiorcę kary w wysokości [*], co stanowi ok. [*]% przychodu osiągniętego w 2009 r. i ok. [*]% kary maksymalnej.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę za stwierdzoną w pkt I sentencji niniejszej decyzji praktykę, nie stwierdzono występowania okoliczności obciążających, które mogłyby wpłynąć dodatkowo na jej wysokość. Jako łagodzącą okoliczność uwzględniono jednak zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę zakwestionowanego w pkt I sentencji decyzji postanowienia. Zaniechanie stosowania praktyki wpłynęło na zmniejszenie o [*]% wysokości kary przy jej ostatecznej kalkulacji.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **22.096,00 zł** (dwadzieścia dwa tysiące dziewięćdziesiąt sześć złotych), co

stanowi ok. [%] przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2009 r. i ok. [%] kary maksymalnej.

VI.2

Bezprawność praktyk stwierdzonych w punktach II, III i IV sentencji decyzji wywodzona jest z jednego aktu prawnego dotyczącego procedury reklamacyjnej. Z tego powodu Prezes Urzędu, biorąc pod uwagę zbliżony charakter tych naruszeń, uznał, iż uzasadnione jest wymierzenie jednej kary za praktyki stwierdzone w punktach II, III i IV sentencji decyzji.

W punktach II, III i IV sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż Przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu wzorca umownego *Regulamin świadczenia usług*, który wbrew przepisom rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) modyfikuje terminy wyznaczone na uzupełnienie i rozpatrzenie reklamacji oraz nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w tym rozporządzeniu.

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych w pkt II, III i IV decyzji praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyki, których stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt II, III i IV sentencji decyzji polegały na stosowaniu postanowień umownych naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa poprzez bezprawne obostrzenie rygorów procedury reklamacyjnej. W prowadzonym postępowaniu przypisano Przedsiębiorcy stosowanie postanowień naruszających interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, które wyłączały możliwość skorzystania z uregulowanej aktem prawnym procedury reklamacyjnej gwarantującej konsumentom rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni od daty jej przyjęcia oraz możliwość uzupełnienia każdej reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania Przedsiębiorcy. Stwierdzone naruszenia ujawniały się na etapie zawierania kontraktu.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka ma charakter długotrwały. Zakwestionowane postanowienia stosowane były przez Przedsiębiorcę od 1 października 2007 r. do dnia 31 maja 2009 r.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka miała charakter długotrwały. Zakwestionowane postanowienie stosowane były przez Przedsiębiorcę ponad rok.

Podsumowanie wagi naruszeń stwierdzonych w pkt II, III i IV niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania zakwestionowanych postanowień niedozwolonych uzasadnia nałożenie na przedsiębiorcę kary w wysokości [%]zł, co stanowi ok. [%] przychodu osiągniętego w 2009 r. i ok. [%] kary maksymalnej.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę za stwierdzone w pkt II, III i IV sentencji niniejszej decyzji praktyki, nie stwierdzono występowania okoliczności obciążających, które mogłyby wpłynąć dodatkowo na jej wysokość. Jako łagodzącą okoliczność uwzględniono jednak zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę zakwestionowanych w pkt II, III i IV postanowień. Zaniechanie stosowania praktyki wpłynęło na zmniejszenie o [%] wysokości kary przy jej ostatecznej kalkulacji.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt II, III i IV sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **52.085,00 zł** (pięćdziesiąt dwa tysiące osiemdziesiąt pięć złotych), co stanowi ok. [%] przychodu i ok. [%] kary maksymalnej.

VI.3

W punkcie V sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż Przedsiębiorca stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu wzorca umownego, który wbrew dyspozycji art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) ograniczał odpowiedzialność Przedsiębiorcy za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy, jak również osób trzecich.

Również w tym przypadku ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt V decyzji praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt V sentencji decyzji polegała na stosowaniu postanowienia umownego naruszającego powszechnie obowiązujące przepisy prawa poprzez bezprawne obostrzenie rygorów procedury reklamacyjnej. W prowadzonym postępowaniu przypisano Przedsiębiorcy stosowanie postanowienia naruszającego interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, które wyłączało możliwość dochodzenia odszkodowania w wysokości dopuszczonej przez przepisy prawa. Stwierdzone naruszenia ujawniały się na etapie zawierania kontraktu.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka ma charakter długotrwały. Zakwestionowane postanowienia stosowane były przez Przedsiębiorcę od 1 października 2007 r. do dnia 31 maja 2009 r.

Podsumowanie wagi naruszeń stwierdzonych w pkt II, III i IV niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania zakwestionowanych postanowień niedozwolonych uzasadnia nałożenie na przedsiębiorcę kary w wysokości **78.917,00 zł**, co stanowi ok. [%] przychodu osiągniętego w 2009 r. i ok. [%] kary maksymalnej.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę za stwierdzone w pkt II, III i IV sentencji niniejszej decyzji praktyki, nie stwierdzono występowania okoliczności obciążających, które mogłyby wpłynąć dodatkowo na jej wysokość. Jako łagodzącą okoliczność uwzględniono jednak zaniechanie stosowania przez Przedsiębiorcę zakwestionowanych w pkt II, III i IV postanowień. Zaniechanie stosowania praktyki wpłynęło na zmniejszenie o [%] wysokości kary przy jej ostatecznej kalkulacji.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt II, III i IV sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **52.085,00 zł** (pięćdziesiąt dwa tysiące osiemdziesiąt pięć złotych), co stanowi ok. [%] przychodu i ok. [%] kary maksymalnej.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do

naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełni ona również funkcję represyjną w stosunku do uczestnika postępowania, jak i z uwagi na to, że ma ona skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność kurierską przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Biorąc powyższe pod uwagę kara pieniężna nałożona na Siódemka S.A. jest adekwatna do okresu stosowania, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt VI sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor
Delegatury UOKIK w Warszawie
/podpis/

Otrzymują: