



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

**RWA-61-11/14/JKa/DPM**

Warszawa, 19 grudnia 2014 r.

**DECYZJA nr RWA- 21 /2014**

- I.** Na podstawie art. 28 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 art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez UPS Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez UPS Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz.1529), we wzorcu umownym o nazwie „Ogólne Warunki Świadczenia Usług UPS”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

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

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

**i po zobowiązaniu się przez UPS Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań**

na skutek wprowadzenia zmian do Regulaminu – „Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS” oraz „Procedury Reklamacyjnej” poprzez określenie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości

lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

**nakłada się na UPS Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

**nakłada się na UPS Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie „Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS” oraz „Procedury Reklamacyjnej” potwierdzających wykonanie zobowiązania, w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do UPS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca) o nadesłanie stosowanego przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminu świadczenia usług pocztowych, o którym mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła wzorzec umowy o nazwie: „Ogólne Warunki Świadczenia Usług” oraz uzupełniające go postanowienia obowiązującego „Cennika i Przewodnika po Usługach” oraz „Procedurę reklamacyjną” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Spółka na podstawie nadesłanego *Regulaminu* świadczy usługi pocztowe na rzecz konsumentów. Analiza treści *Regulaminu* wykazała, że wzorzec ten nie zawiera obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 19 września 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom

rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy Prawo pocztowe, we wzorcu umownym o nazwie „Ogólne Warunki Świadczenia Usług UPS”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

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

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 i zm.- dalej również u.o.k.i.k.).

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty UPS Polska sp. z o.o. złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanej jej praktyki oraz załączyła projekt nowego wzorca umowy o nazwie „Ogólne Warunki Świadczenia Usług UPS” wraz z „Procedurą Reklamacyjną”, w którym zostały przedstawione Prezesowi UOKiK wprowadzone przez Spółkę zmiany, które mają doprowadzić do zaniechania naruszeń wskazanych przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

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

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

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest między innymi świadczenie usług pocztowych. Przedsiębiorca świadczy te usługi na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów.

W obrocie z konsumentami Spółka stosuje Regulamin o nazwie: „Ogólne Warunki Świadczenia Usług” oraz uzupełniające go postanowienia „Cennika i Przewodnika po Usługach” oraz „Procedurę Reklamacyjną”.

Prezes UOKiK zarzucił Spółce, że w stosowanym w obrocie konsumenckim *Regulaminie* nie określiła ona w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. Spółka nie opisała we wzorcu warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- 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.

W celu wyeliminowania praktyki, Spółka zobowiązała się do:

- 1) wprowadzenia w „Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług UPS” pkt 9.1 (b) o następującej treści:

„Jeżeli UPS świadczy usługi kurierskie:

- (i) UPS nie ponosi odpowiedzialności jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług kurierskich nastąpiło: (a) wskutek siły wyższej; (b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, niewywołanych winą UPS; (c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub odbiorcę przepisów Prawa Poczтового lub niniejszych warunków; lub (d) z powodu właściwości przesyłki;
- (ii) jeśli UPS ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług kurierskich, odpowiedzialność UPS będzie ograniczona do kwot wskazanych w Procedurze reklamacyjnej, z zastrzeżeniem, że ograniczenia te nie mają zastosowania, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez UPS usług kurierskich: (a) jest następstwem czynu niedozwolonego; (b) nastąpiło z winy umyślnej UPS; (c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa UPS. W takich przypadkach UPS będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z Kodeksem Cywilnym;
- (iii) jeżeli działanie lub zaniechanie, z którego wynikała szkoda stanowiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez UPS usług kurierskich, a równocześnie stanowiło podstawę odpowiedzialności deliktowej UPS, nadawca będzie uprawniony do dochodzenia naprawienia szkody wyłącznie na podstawie i w zakresie określonym w niniejszym ust. 9;
- (iv) postanowienia ust. 9.2 (a), ust. 9.3 i ust. 9.6 niniejszych warunków nie znajdują zastosowania.”;

- 2) wprowadzenia w „Procedurze Reklamacyjnej” § 11 o następującej treści:

„Jeśli UPS ponosi odpowiedzialność na podstawie Prawa Poczowego, odpowiedzialność UPS z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług kurierskich nie będzie wyższa niż:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją - zwykła wartość utraconej lub uszkodzonej przesyłki,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością – kwota żądana przez nadawcę, nie wyższa jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki kurierskiej,
- 3) za utratę przesyłki kurierskiej z korespondencją - dziesięciokrotność opłaty za usługę kurierską nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
- 4) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej - dwukrotność opłaty za usługę kurierską, w tym jakąkolwiek kwotę wypłaconą z tytułu Gwarancji Zwrotu Pieniądzy, w rozumieniu pkt 7 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS, jeśli znajduje ona zastosowanie.”

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

### ***Interes publiczny***

Przepis art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymienionej w sentencji niniejszej decyzji.

Praktyka ta może dotyczyć wszystkich potencjalnych klientów Przedsiębiorcy, którzy chcieliby skorzystać z jego oferty. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

### ***Strona postępowania***

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. UPS Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 36680, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z przepisami art. 4 ust. 1 w związku z art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, a więc zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

UPS Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka jest w świetle cytowanych przepisów przedsiębiorcą. W konsekwencji, działania skarżonej Spółki mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### ***Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów***

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

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

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

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 u.o.k.i.k. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. łącznie.

W świetle powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- **uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,**
- **uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,**
- **złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.**

### ***Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy***

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca, wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

Odnosząc się do praktyki sformułowanej w sentencji niniejszego postępowania, należy stwierdzić, iż bezprawność działań Spółki polega na ich sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego. Takie działania Spółki mogą, w ocenie Prezesa UOKiK, stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, regulamin świadczenia usług pocztowych określa w szczególności:

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;

3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;

4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;

5) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;

6) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;

7) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;

8) terminy, po upływie których uważa się nedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;

9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;

10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;

11) wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;

12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

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

Prezes UOKiK ustalił, że Regulamin zawiera postanowienia, które wprawdzie informują nadawcę oraz adresata o prawie złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (pkt 12 Regulaminu), jednakże nie są to wszystkie uprawnienia stron umowy pocztowej, których wskazania w treści regulaminu wymaga ustawodawca. Powyższe oznacza, że Spółka określiła te uprawnienia w sposób niepełny. Nie można uznać również za wypełnienie przez Spółkę ustawowych obowiązków informacyjnych postanowienia Regulaminu odsyłającego do norm Prawa pocztowego.

Regulamin nie określa również wysokości odszkodowań przysługujących konsumentowi, jak również nie informuje o ograniczeniach wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Spółkę usługi pocztowej. Ograniczenia te wynikają z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, jednakże nie we wszystkich sytuacjach znajdują one zastosowanie. Zgodnie z art. 87 ust. 5

Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz.U.2014.121 – dalej: k.c.). Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności odszkodowawczej.

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

Regulamin Spółki w swej treści w sposób niepełny informuje konsumenta o uprawnieniach w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej, czyli o możliwości żądania odszkodowań, wysokości tych odszkodowań w zależności od rodzaju usługi, a także o zasadach ich przyznawania.

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

### ***Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów***

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy



indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Przedsiębiorcy mogą dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z jego oferty. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

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

### **Zobowiązanie UPS Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem 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 zakresie realizacji obowiązków związanych z określeniem uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, określeniem zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, Spółka zobowiązała się do:

- 3) wprowadzenia w „Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług UPS” pkt 9.1 (b) o następującej treści:
  - „Jeżeli UPS świadczy usługi kurierskie:
    - (v) UPS nie ponosi odpowiedzialności jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług kurierskich nastąpiło: (a) wskutek siły wyższej; (b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, niewywołanych winą UPS; (c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub odbiorcę przepisów Prawa Poczтового lub niniejszych warunków; lub (d) z powodu właściwości przesyłki;

---

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

- (vi) jeśli UPS ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług kurierskich, odpowiedzialność UPS będzie ograniczona do kwot wskazanych w Procedurze reklamacyjnej, z zastrzeżeniem, że ograniczenia te nie mają zastosowania, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez UPS usług kurierskich: (a) jest następstwem czynu niedozwolonego; (b) nastąpiło z winy umyślnej UPS; (c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa UPS. W takich przypadkach UPS będzie ponosić odpowiedzialność zgodnie z Kodeksem Cywilnym;
  - (vii) jeżeli działanie lub zaniechanie, z którego wynika szkoda stanowiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez UPS usług kurierskich, a równocześnie stanowiło podstawę odpowiedzialności deliktowej UPS, nadawca będzie uprawniony do dochodzenia naprawienia szkody wyłącznie na podstawie i w zakresie określonym w niniejszym ust. 9;
  - (viii) postanowienia ust. 9.2 (a), ust. 9.3 i ust. 9.6 niniejszych warunków nie znajdują zastosowania.”;
- 4) wprowadzenia w „Procedurze Reklamacyjnej” § 11 o następującej treści:
- „Jeśli UPS ponosi odpowiedzialność na podstawie Prawa Poczтового, odpowiedzialność UPS z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług kurierskich nie będzie wyższa niż:
- 5) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją - zwykła wartość utraconej lub uszkodzonej przesyłki,
  - 6) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością – kwota żądana przez nadawcę, nie wyższa jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki kurierskiej,
  - 7) za utratę przesyłki kurierskiej z korespondencją - dziesięciokrotność opłaty za usługę kurierską nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
  - 8) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej - dwukrotność opłaty za usługę kurierską, w tym jakąkolwiek kwotę wypłaconą z tytułu Gwarancji Zwrotu Pieniądzy, w rozumieniu pkt 7 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS, jeśli znajduje ona zastosowanie.”

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do wprowadzenia zmian do Regulaminu „Ogólne Warunki Świadczenia Usług UPS” oraz „Procedury Reklamacyjnej”, poprzez określenie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający

zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. – termin jego wykonania. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania.

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

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Dyrektor  
Delegatury UOKiK w Warszawie  
Dorota Grudzień-Barbachowska  
*/podpis/*

Otrzymują: