



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

**RWA-61-26/14/MSK/WJ**

Warszawa, 27 listopada 2015 r.

**DECYZJA nr RWA- 19/2015**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez X-Press Couriers Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez X-Press Couriers Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
  - b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
  - c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
  - d) zasad przyznawania odszkodowań;
  - e) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

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

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 1 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie że: stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez X-press Couriers określonych w niniejszym Regulaminie oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu (...)” (§ 3 ust. 4 zd. trzecie ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i 5 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie: a) jest następstwem czynu niedozwolonego; b) nastąpiło z winy umyślnej operatora; c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora” (§ 9 ust. 5 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” postanowień o treści:
  - a) „Odpowiedzialność X-press Couriers nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści (...), bez względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana” (§ 9 ust. 2 ww. wzorca),
  - b) „X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty spowodowane utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki” (§ 9 ust. 3 ww. wzorca),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 1 i 5 ustawy Prawo w zw. z art. 361 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz.U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia” (§ 10 ust. 4 lit. b ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 2 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Jeżeli wniesiona reklamacja nie

spełnia warunków (...) X-press Couriers wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnionej reklamacji” (§ 10 ust. 4 lit. e wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i po zobowiązaniu się przez X-Press Couriers Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez:**

wprowadzenie nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, niezawierającego zakwestionowanych postanowień, oraz wskazanie w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z Prawa pocztowego,

**nakłada się na X-Press Couriers Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 3 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na X-Press Couriers Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie wprowadzonego do obrotu nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do **X-Press Couriers Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** (dalej także jako: Spółka lub Przedsiębiorca) o przekazanie stosowanych w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „Regulamin świadczenia usług przez Firmę X-Press Couriers Sp. z o.o.” (dalej jako *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Przedsiębiorca jest operatorem pocztowym świadczącym na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów usługi przewozowe i pocztowe,

w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* dała podstawę do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 31 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- f) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
- g) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- h) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
- i) zasad przyznawania odszkodowań;
- j) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

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

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” postanowienia o treści: „*Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 1 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie że: stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez X-press Couriers określonych w niniejszym Regulaminie oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu (...)*” (§ 3 ust. 4 zd. trzecie ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 i 5 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” postanowienia o treści: „*X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie: a) jest następstwem czynu niedozwolonego; b) nastąpiło z winy umyślnej operatora; c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora*” (§ 9 ust. 5 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” postanowień o treści:

- c) „*Odpowiedzialność X-press Couriers nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści (...), bez*

względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana” (§ 9 ust. 2 ww. wzorca),

- d) „*X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty spowodowane utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki*” (§ 9 ust. 3 ww. wzorca),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 1 i 5 Prawa pocztowego w zw. z art. 361 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz.U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.; dalej: kodeks cywilny, k.c.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” postanowienia o treści: „*Reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia*” (§ 10 ust. 4 lit. b ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 2 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „*Regulamin świadczenia usług przez firmę X-press Couriers Sp. z o.o.*” postanowienia o treści: „*Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków (...) X-press Couriers wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnionej reklamacji*” (§ 10 ust. 4 lit. e wzorca), co – jako działanie niezgodne z § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty X-Press Couriers Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w pismach z dnia 24 listopada 2014 r. oraz lipca 2015 r. złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych mu praktyk poprzez wprowadzenie nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych niezawierającego zakwestionowanych postanowień oraz wskazanie w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z Prawa pocztowego. W piśmie z dnia 20 sierpnia 2015 r. Spółka doprecyzowała treść złożonego przez siebie zobowiązania. Przedsiębiorca przekazał również projekt nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, w którym powyższe zmiany zostały uwzględnione.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z powyższego uprawnienia.

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

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **X-press Couriers Sp. o.o. z siedzibą w Warszawie** jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000049299.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych i przewozowych na rzecz konsumentów. Przedsiębiorca jest uprawniony do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Podstawą świadczenia przez Przedsiębiorcę usług pocztowych jest *Regulamin*.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie zawarł informacji o gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, okolicznościach uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną, uprawnieniach nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasadach przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca zawarł w *Regulaminie* postanowienia o treści:

- „Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w § 1 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie że: stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez X-press Couriers określonych w niniejszym Regulaminie oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność i ponosi koszty za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu (...)” (§ 3 ust. 4 Regulaminu),
- „X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie: a) jest następstwem czynu niedozwolonego; b) nastąpiło z winy umyślnej operatora; c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora” (§ 9 ust. 5 Regulaminu)”,
- „Odpowiedzialność X-press Couriers nie obejmuje szkód z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści (...), bez względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana” (§ 9 ust. 2 Regulaminu),
- „X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty spowodowane utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki” (§ 9 ust. 3 Regulaminu),
- „Reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia” (§ 10 ust. 4 lit. b Regulaminu),
- „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków (...) X-press Couriers wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania (...). Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnionej reklamacji.” (§ 10 ust. 4 lit. e Regulaminu).

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

### ***Interes publiczny***

Przepis art. 1 ust. 1 ustawy okik 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 Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wymienionych w sentencji niniejszej decyzji.

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

### ***Strona postępowania***

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 ustawie okik dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu tej ustawy.

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 584) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących m.in. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów<sup>1</sup>. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

X-press Couriers Sp. o.o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie okik. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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

---

<sup>1</sup> Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uokik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik<sup>2</sup>, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

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

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy okik

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy okik 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 okik definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

### **Zarzut nr 1: niedopełnienie obowiązków wynikających z art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego**

Jak wskazano powyżej, art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego stanowi, iż regulamin świadczenia usług pocztowych powinien określać w szczególności:

- 1) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;
- 2) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;

---

<sup>2</sup> W brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.



- 3) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- 4) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 5) 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.

Tymczasem Spółka w Regulaminie nie określiła w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. We wzorcu umownym stosowanym przez X-press Couriers nie zostały prawidłowo określone elementy wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Spółka nie opisała w nich warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji;
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
- d) zasad przyznawania odszkodowań;
- e) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Brak elementów wymienionych w lit. a i b jest oczywisty i nie wymaga obszerniejszego uzasadnienia. Z kolei w zakresie wymogów wskazanych w lit. c, d i e należy zaznaczyć, iż Spółka zamieściła w swoim *Regulaminie* postanowienia odnoszące się do niektórych z tych elementów. Przykładowo można wskazać następujące postanowienia:

- „Do odpowiedzialności X-press Couriers za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi stosuje się przepisy prawa właściwe dla rodzaju zawartej umowy. a) Jeżeli X-press Couriers świadczy Usługi, do których znajduje zastosowanie Prawo Pocztove wówczas ponosi odpowiedzialność wobec takiego nadawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie takich Usług zgodnie i w granicach określonych w Prawie Pocztowym” (§ 7 lit. a Regulaminu);
- „Odpowiedzialność X-press Couriers wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usług zgodna jest z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe (w przypadku świadczenia usługi pocztowej) i/lub Ustawy prawo przewozowe” (§ ust. 15 Regulaminu).

Nie można jednak uznać, że powyższe postanowienia czynią zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Celem tego przepisu było zagwarantowanie odbiorcom usług pocztowych łatwego dostępu do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa pocztowego. 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.

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega w pełni obowiązku zawarcia w treści „Regulaminu” minimalnych warunków informacyjnych w zakresie

wykonywania i korzystania z usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Takie zaniechanie jest niekorzystne dla konsumenta, który powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z elementami umowy określonymi w tym przepisie. Ustanawiając wymóg zamieszczenia określonych postanowień w treści regulaminu świadczenia usług pocztowych, ustawodawca uznał te postanowienia za istotne. Tymczasem braki regulaminu w opisanym wyżej zakresie utrudniają konsumentowi dostęp właśnie do tej istotnej treści łączącej go z operatorem pocztowym umowy, co może powodować po jego stronie niekorzystne konsekwencje wynikające z niezajomości dotyczących go praw i obowiązków.

W konsekwencji uzasadnione jest podejrzenie, że 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 okik.

### **Zarzut nr 2: naruszenie art. 87 ust. 3 oraz art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego**

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

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

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

W § 3 ust. 4 zd. trzecie Spółka stosuje postanowienie o treści: *„Przesyłkę nie spełniającą wymogów wymienionych w pkt 1 4 można przyjąć do przewozu tylko pod warunkiem, że Nadawca złoży oświadczenie że: stan opakowania nadanej przez niego przesyłki nie spełnia wymogów stawianych przez X-press Couriers określonych w niniejszym Regulaminie oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek w czasie transportu (...)”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, powyższe postanowienie przewiduje przerzucenie na konsumenta odpowiedzialności za uszkodzenia lub ubytki w zawartości przesyłki lub innych przesyłek, i to nie tylko wtedy, gdy uszkodzenia lub ubytki powstały na skutek niespełnienia przez przesyłkę wymogów wymienionych w regulaminie Spółki, lecz także wówczas, gdy ich powstanie nie było spowodowane tymi okolicznościami, tylko np. rażącym niedbalstwem przedsiębiorcy albo siłą wyższą.

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

W postanowieniu tym brak jest bowiem przesłanki w postaci istnienia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem obowiązków wynikających z pkt 1.4 *Regulaminu* a powstałą szkodą. Tak szerokie ujęcie przesłanki wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w nim normę. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych. Wynika to z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”. Niezastosowanie takich zwrotów w postanowieniu umowy stosowanym przez Spółkę skutkuje brakiem wprowadzenia przesłanki zachodzenia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem ww. obowiązków przez konsumenta a powstałą szkodą.

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

Opisane działanie Spółki, jako mogące pozostawać w sprzeczności z art. 87 ust. 3 i 5 Prawa pocztowego, uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

### **Zarzut nr 3: naruszenie art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego**

Jak zostało wskazane w uzasadnieniu zarzutu nr 2, 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 k.c. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że jeżeli przepisy tej ustawy nie stanowią inaczej, do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c.

W § 9 ust. 5 *Regulaminu* Spółka posługuje się postanowieniem o treści: „*X-press Couriers odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie: a) jest następstwem czynu niedozwolonego; b) nastąpiło z winy umyślnej operatora; c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora*”.

Postanowienie to ma odmienną treść od przytoczonego powyżej przepisu art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego. O ile bowiem przepis ustawy wskazuje, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w następstwie czynu niedozwolonego, z winy umyślnej operatora lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według zasad k.c. (czyli odpowiada w pełnej wysokości, a nie w granicach określonych Prawem pocztowym), o tyle postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę odpowiedzialności operatora w takich sytuacjach nie tylko nie zaostrza do pełnej wysokości szkody, ale ją całkowicie wyłącza. Postanowienie to stanowi bowiem, że operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że wystąpi jedna z ww. okoliczności, co należy odczytywać w ten sposób, że operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Opisane działanie Spółki, jako pozostające w sprzeczności z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

#### **Zarzut nr 4: naruszenie art. 87 ust. 1 i 5 Prawa pocztowego w zw. z art. 361 § 2 k.c.**

Jak wskazano w odniesieniu do zarzutów nr 2 i 3, stosownie do treści art. 87 ust. 5 w zw. z art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w następstwie czynu niedozwolonego, z winy umyślnej operatora lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według zasad k.c. Nie znajdują wówczas zastosowania wysokości odszkodowań określone w art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, ale przepis art. 361 § 2 k.c., który stanowi, że naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Tymczasem Spółka w § 9 ust. 2 *Regulaminu* wskazała, że „*Odpowiedzialność X-press Couriers nie obejmuje szkód z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści (...) bez względu na to czy wartość przesyłki została zadeklarowana*”. Natomiast w § 9 ust. 3 *Regulaminu* zostało zamieszczone postanowienie, zgodnie z którym „*X-press Couriers ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą jedynie za rzeczywiste straty spowodowane utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem przesyłki*”.

Wskazane postanowienia modyfikują zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy ponoszonej na podstawie k.c., wyłączając z zakresu tej odpowiedzialności szkody polegające na utracie korzyści (*lucrum cessans*). Zmiana ta w istotny sposób pogarsza sytuację konsumenta, który doznał szkody wskutek niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej. W związku tym, że kwestionowane postanowienia naruszają bezwzględnie wiążące normy prawne, uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Spółkę powyższych postanowień *Regulaminu* może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

#### **Zarzut nr 5: naruszenie § 2 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego**

Stosownie do treści przepisu § 2 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego reklamację wnosi się w formie pisemnej, elektronicznej, ustnej do protokołu, bądź innej dopuszczonej przez operatora pocztowego (np. telefonicznej). Przepisy rozporządzenia reklamacyjnego dopuszczają również wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej,

jeżeli nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości operatora pocztowego (§ 2 ust. 3 rozporządzenia).

Tymczasem Spółka w *Regulaminie* posługuje się postanowieniem o treści: „*reklamacje, dla celów dowodowych, powinny być zgłaszane na piśmie, za potwierdzeniem doręczenia*” (§ 9 ust. 4 lit. b wzorca).

Powyższe postanowienie *Regulaminu*, ograniczając konsumentowi możliwość złożenia reklamacji w formie innej niż pisemna, pozostaje zatem w sprzeczności z treścią § 2 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego. Uzasadnia to podejrzenie, iż działanie Spółki może być sprzeczne ze wskazanym powyżej przepisem prawa powszechnie obowiązującego i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

#### **Zarzut nr 6: naruszenie § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia reklamacyjnego**

W przypadku wniesienia reklamacji niespełniających wszystkich wymogów formalnych operator pocztowy może wezwać reklamującego do uzupełnienia braków formalnych reklamacji, wskazując zakres tego uzupełnienia. Nie ma to jednak wpływu na pierwotną datę wniesienia reklamacji usługi pocztowej (§ 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia reklamacyjnego).

Tymczasem Spółka w *Regulaminie* posługuje się postanowieniem o treści: „*Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 X-press Couriers wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania X-press Couriers uzupełnionej reklamacji*” (§ 9 ust. 4 lit. e wzorca).

Przedmiotowe postanowienie *Regulaminu* uprawnia Spółkę do przyjmowania, w przypadku, gdy Spółka wezwie reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji, innej daty wniesienia reklamacji, niż zostało przewidziane w rozporządzeniu reklamacyjnym. Pozostaje zatem w sprzeczności z treścią rozporządzenia reklamacyjnego. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może działać wbrew § 4 ust. 1 i 2 rozporządzenia i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 ustawy okik, 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 X-press Couriers Sp. z o.o.**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy okik staje się obowiązkiem prawnym<sup>3</sup>.

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do wprowadzenia nowego wzorca umowy – regulaminu świadczenia usług – niezawierającego zakwestionowanych postanowień, oraz wskazania w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z Prawa pocztowego, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

W dołączonym do zobowiązania projekcie nowego regulaminu znajdują się brakujące informacje, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego.

Do postanowienia wskazanego w pkt I. 3. sentencji decyzji dodany został fragment: *„W powyższych przypadkach XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie przepisów Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody”*. Postanowienia wskazane w pkt I. 4. sentencji decyzji zastąpione zostały postanowieniem o treści: *„XC nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów z zastrzeżeniem par 8 II pkt. 3”*. Z kolei w § 8 II pkt 3 zamieszczono postanowienie o treści *„XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą Prawo Pocztove chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:*

- a. jest następstwem czynu niedozwolonego;*
- b. nastąpiło z winy umyślnej XC;*
- c. jest wynikiem rażącego niedbalstwa XC.*

*W powyższych przypadkach XC odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie przepisów Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody”*.

Postanowienie wskazane w pkt. I. 6 sentencji decyzji zastąpione zostało postanowieniem o treści: *„Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa wyżej*

---

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

*XC w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nie uzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W/w terminu 7 dni nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w wyżej”.*

Postanowienia wskazane w pkt I. 2 i I. 5 sentencji decyzji zostały usunięte.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę oraz forma jego realizacji wyrażona w dołączonym do zobowiązania projekcie nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów. Z tego względu wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając mu – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin dwóch miesięcy jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania. Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy okik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy<sup>4</sup>, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem dokonać zmiany stosowanego wzorca umownego w sposób określony w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK wprowadzony do obrotu nowy regulamin świadczenia usług pocztowych wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu **w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

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

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

---

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

w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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