

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 14.04.2010r.

RKT-61-16/09/SB

DECYZJA Nr RKT-2/2010

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko R. K. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą A-POST w Tychach

1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie w zakresie formułowania Regulaminu świadczenia usług w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji co do charakteru świadczonego produktu, tj. świadczenia usług pocztowych, co narusza art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206),

2. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w „Regulaminie świadczenia usług” o: okolicznościach uzasadniających uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2008r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.),

3. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie polegające na stosowaniu w „Regulaminie świadczenia usług” postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zm.):

„Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy”

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 1.01.2009r.

II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

umarza się wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem podejmowania przez ww. przedsiębiorcę, bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, jak i Nadawcy, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

jako bezprzedmiotowe.

Uzasadnienie

W latach 2008 - 2009 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej również Prezesem Urzędu - przeprowadził badanie rynku usług pocztowych i przewozowych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Katowicach dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców.

W ramach przeprowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego dokonano wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością R. K. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą A-POST w Tychach (zwanego dalej również A-POST, lub przedsiębiorcą) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową).

W dniu 30.04.2009r. postanowieniem nr 1 (Karty nr 1-2) wszczęte zostało z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, 2 i 3 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. ograniczeniu prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, jak i Nadawcy, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U z 2000r. Nr 50, poz. 601 z zm.) – zwaną dalej ustawą Prawo przewozowe,

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe,

3. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o charakterze świadczonego produktu, tj. świadczeniu usług pocztowych, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu

nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206) – zwanej ustawą o nieuczciwych praktykach rynkowych,

4. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w „Regulaminie świadczenia usług” o: okolicznościach uzasadniających uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz.U. Nr 130, poz. 1188 z zm.) – zwanej dalej ustawą Prawo pocztowe,

5. stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z zm.) o treści:

§ 10.8 Regulaminu świadczenia usług przez A-POST „Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca dostarczył Zawiadomienie Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 14.01.2009r. o jego wykreśleniu z Rejestru operatorów pocztowych. W przedmiotowym dokumencie zakończenie działalności pocztowej zostało określone na dzień 1.01.2009r. (Karta nr 10). Przedsiębiorca przedstawił również Wniosek przyjęty w Urzędzie Miasta w dniu 27.02.2009r. w sprawie zgłoszenia zawieszenia działalności gospodarczej (Karta nr 11). Przedsiębiorca wyjaśnił również, iż po wznowieniu działalności nie będzie już prowadził działalności pocztowej (Karta nr 18).

Przedsiębiorca w toku postępowania wyjaśnił, iż w ramach działalności prowadzonej w 2008r., do której miał zastosowanie „Regulamin świadczenia usług” złożył Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej Sprawozdanie z Działalności Pocztowej. Oświadczył, iż na dzień złożenia wyjaśnień, tj. 19.03.2010r. nie zamierza świadczyć usług pocztowych i przewozowych. Po zawieszeniu działalności gospodarczej nie aktywował i nie prowadził żadnej działalności gospodarczej (Karta nr 54).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania, Prezes Urzędu ustalił, że przedsiębiorca prowadził działalność pocztową niewymagającą zezwolenia zgodnie z wpisem do Rejestru operatorów pocztowych (Karta nr 32). Przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą zgodnie z wpisem do ewidencji działalności gospodarczej (Karta nr 34).

W „Regulaminie świadczenia usług” – zwanym również Regulaminem, zawarte były następujące postanowienia (Karty nr 30-31).

„A-POST – firma kurierska z siedzibą w Tychach ...”.

„Zleceniobiorca – firma kurierska A-Post świadcząca usługi transportowe i kurierskie na terenie Krakowa i okolic. Wpisana do Rejestru Operatorów Pocztowych pod numerem”.

§ 3 pkt 1 „Zakres działalności Zleceniobiorcy obejmuje odbiór, przewóz i doręczenie przesyłek na terenie Rzeczypospolitej Polski”.

§ 5 pkt 1 „Przesyłka po zgłoszeniu przez Zleceniodawcę jest odbierana spod wskazanego adresu i doręczana Odbiorcy najpóźniej w ciągu 3 godzin od momentu pobrania przesyłki lub następnego dnia roboczego (chyba, że Zleceniodawca wyda inną dyspozycję) do godziny 10:00 rano”.

§ 7 pkt 3 „W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie korzyści lub przewidywanych zysków lub dochodów przez Zleceniodawcę, Odbiorcę lub osoby trzecie”.

§ 9 pkt 4 „Odbiorca potwierdza przyjęcie przesyłki na Liście Przewozowym, potwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi”.

§ 9 pkt 5 „Każde zastrzeżenie dotyczące wykonania usługi lub stanu otrzymanej przesyłki musi zostać zapisane na Liście Przewozowym przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia”.

§ 9 pkt 6 „Odbiorca może dokonać otwarcia otrzymanej przesyłki dopiero po potwierdzeniu jej odbioru na Liście Przewozowym”.

§ 10 pkt 1 „Prawo do reklamacji przysługuje Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy, który nie jest Nadawcą”.

§ 10 pkt 2 „Wszelkie reklamacje przyjmowane są w siedzibie Zleceniobiorcy, w nieprzekraczalnym terminie do 14 dni, licząc od dnia następującego po dniu nadania przesyłki (decyduje data stempla pocztowego).”

§ 10 pkt 3 „Reklamacje należy składać pisemnie”.

§ 10 pkt 4 „Reklamacja nie będzie rozpatrywana, jeżeli została wniesiona przez osobę nieuprawnioną”.

§ 10 pkt 5 „Podstawą uwzględnienia reklamacji jest posiadanie przez reklamującego kopii lub oryginału Listu przewozowego oraz dowodu zapłaty za wykonaną usługę”.

§ 10 pkt 6 „Kompletna reklamacja zostaje rozpatrzona przez Zleceniobiorcę w terminie 30 dni roboczych od daty ich wniesienia”.

§ 10 pkt 8 „Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy”.

W toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 24 ust. 2 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W przypadku, gdy doszło do naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu na mocy art. 26 ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W przypadku określonym w art. 27 ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

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.

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

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.

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

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095, ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają, zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10.04.2008r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Sąd Najwyższy orzekł też, 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 rozważanym przypadku doszło do zagrożenia interesu publicznego w sposób opisany w punkcie I sentencji niniejszej decyzji. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczyły szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczyły one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy świadczenia usług, jak i zagrażały interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Rozważane działania godziły więc w zbiorowe interesy konsumentów. Stanowiły one też zakazane prawem praktyki, gdyż były podejmowane w sposób powtarzalny.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania

przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/.

Ocena bezprawności zachowania przedsiębiorcy zostanie dokonana przy omawianiu poszczególnych punktów sentencji decyzji odnoszących się do poszczególnych stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk.

I.1 W zakresie punktu I.1 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczyła sporządzenia treści „Regulaminu świadczenia usług” w sposób naruszający art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o charakterze świadczonego produktu, tj. świadczeniu usług pocztowych.

W „Regulaminie świadczenia usług” zawarte były następujące postanowienia (Karty nr 30-31):

„A-POST – firma kurierska z siedzibą w Tychach ...”;

„Zleceniobiorca – firma kurierska A-Post świadcząca usługi transportowe i kurierskie na terenie Krakowa i okolic. Wpisana do Rejestru Operatorów Poczтовых pod numerem”;

„Zleceniodawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca kurierowi wykonanie usługi przewozu”.

§ 3 pkt 1 „Zakres działalności Zleceniobiorcy obejmuje odbiór, przewóz i doręczenie przesyłek na terenie Rzeczypospolitej Polski”.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe usługę pocztową stanowi m.in. wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe: przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, zwanych dalej "drukami bezadresowymi". Art. 3 pkt 5 tejże ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż użyte w ustawie określenia tj. doręczenie oznacza wydanie przesyłki lub wypłacenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazanie druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej. Zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe, wykonywanie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, z późn. zm.) i podlega wpisowi do rejestru operatorów pocztowych, zwanego dalej "rejestrem", na podstawie pisemnego wniosku. Biorąc pod uwagę powyższe regulacje, użyte w Regulaminie informacje o wpisie do Rejestru operatorów pocztowych, o doręczaniu przesyłek, sugerują konsumentom, iż przedsiębiorca świadczy usługi pocztowe.

Jednak równolegle przedsiębiorca posługuje się pojęciami: „wykonanie umowy przewozu”, „dokument przewozowy stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu i doręczenia przesyłki”, które mogą sugerować, iż przedsiębiorca świadczy usługi przewozu, a więc prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o przepisy ustawy Prawo przewozowe.

Analiza treści Regulaminu wykazała, iż konsument na jego podstawie nie jest w stanie określić, czy realizowana usługa jest usługą pocztową, czy też przewozową. Biorąc pod uwagę fakt, iż różne przepisy mają pierwszeństwo w przypadku świadczenia tych dwóch typów umów, istotne jest, aby konsument otrzymał precyzyjną informację, jakiego typu

umowę zawiera, a więc jakie przepisy mają do niej zastosowanie. Podanie przedmiotowych informacji ma istotne znaczenie, gdyż zastosowanie konkretnych przepisów wpływa na prawa i obowiązki konsumentów, co w konsekwencji może wpływać na skuteczność postępowania reklamacyjnego lub sądowego, a więc na wysokość otrzymywanego odszkodowania.

Art. 57 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ze względu na przyjęte przez ustawodawcę uregulowanie odpowiedzialności operatora pocztowego należy przyjąć jego pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę pocztową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmuje zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Operator odpowiada zatem w pełnym zakresie za szkodę spowodowaną usługą źle wykonaną. Regulacje te mają zastosowanie do przedsiębiorcy, który nie był jednocześnie operatorem publicznym świadczącym powszechne usługi pocztowe. Natomiast co do odpowiedzialności przedsiębiorcy świadczącego usługi przewozowe, pierwszeństwo ma ustawa Prawo przewozowe. Ustawa ta określa sposób wyliczenia wartości odpowiedzialności za utratę, ubytek w przesyłce lub opóźnienie w dostarczeniu przesyłki. Ograniczenia te nie mają miejsca jedynie w sytuacji, gdy szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Z powyższej analizy wynika, iż w zależności od rodzaju świadczonej usługi konsumenci mogą dochodzić roszczeń na podstawie różnych przepisów prawa. W konsekwencji mają zastosowanie różne reżimy w zakresie przeprowadzenia procedury reklamacyjnej, uzasadnienia okoliczności uprawniających do otrzymania odszkodowania.

Za pośrednictwem dokumentu zawierającego warunki świadczenia usług konsument powinien otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje określające typ świadczonej usługi, co w konsekwencji warunkuje rodzaj przepisów, które będą miały zastosowanie w przypadku ewentualnego dochodzenia roszczeń przez konsumentów.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przez zaniechanie wprowadzające w błąd w przedmiotowym przypadku uznaje się zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu, wynikające z art. 6 ust. 3 pkt 1 teże ustawy.

Wprowadzającym w błąd zaniechaniem w przedmiotowym przypadku jest nienazwanie w sposób jednoznaczny rodzaju świadczonej przez przedsiębiorcę usługi. Z jednej strony w Regulaminie podana jest informacja, iż przedsiębiorca działa na podstawie wpisu do Rejestru operatorów pocztowych co świadczy, iż przedmiotem umów są usługi pocztowe, jednak równolegle typ umów określany jest w sposób sugerujący, iż świadczy on usługi przewozowe.

Brak podania konsumentom istotnych informacji w zakresie rodzaju zawieranej umowy wprowadza w błąd, przez co konsumenci mogą podjąć decyzję o skorzystaniu z usług danego przedsiębiorcy, których by nie podjęli gdyby dysponowali kompletnymi, jasnymi informacjami. Dodatkowo w konsekwencji stosowania przedmiotowej praktyki, konsumenci mogą podjąć niewłaściwe decyzje co do trybu dochodzenia roszczeń i podjąć działania, które nie są właściwe zgodnie z przepisami prawa, które mają zastosowanie do konkretnego typu umowy. Wobec powyższego należy uznać, iż przedsiębiorca w sposób bezprawny zaniechał podawania w Regulaminie w sposób jasny i jednoznaczny informacji dotyczących świadczenia usługi pocztowej, czym dopuścił się naruszenia obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a także nieuczciwej praktyki rynkowej co wynika z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wskutek stosowania przedmiotowej praktyki, konsumenci mogą nie skorzystać z przysługujących im faktycznie praw w zakresie dochodzenia roszczeń, w wyniku czego nie

otrzymają należnych im rekompensat, odszkodowań. Tym samym w konsekwencji stosowania przedmiotowej praktyki naruszony został ekonomiczny interes konsumentów.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy oraz naruszanie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

I.2 W zakresie punktu I.2 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczyła sporządzenia treści „Regulaminu świadczenia usług” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o: okolicznościach uzasadniających uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co uznano za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż operator, z zastrzeżeniem art. 49, określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

W „Regulaminie świadczenia usług” zawarte były postanowienia (Karty nr 30-31): „A-POST – firma kurierska z siedzibą w Tychach ...”; „Zleceniobiorca – firma kurierska A-Post świadcząca usługi transportowe i kurierskie na terenie Krakowa i okolic. Wpisana do Rejestru Operatorów Pocztowych pod numerem”; § 3 pkt 1 „Zakres działalności Zleceniobiorcy obejmuje odbiór, przewóz i doręczenie przesyłek na terenie Rzeczypospolitej Polski”; § 5 pkt 1 „Przesyłka po zgłoszeniu przez zleceniodawcę jest odbierana spod wskazanego adresu i doręczana Odbiorcy najpóźniej w ciągu 3 godzin od momentu pobrania przesyłki lub następnego dnia roboczego (chyba, że Zleceniodawca wyda inną dyspozycję) do godziny 10:00 rano”; § 9 pkt 4, 5 i 6 „Odbiorca potwierdza przyjęcie przesyłki na Liście Przewozowym, potwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi”. „Każde zastrzeżenie dotyczące wykonania usługi lub stanu otrzymanej przesyłki musi zostać zapisane na Liście Przewozowym przez Odbiorcę w chwili jej przyjścia”. „Odbiorca może dokonać otwarcia otrzymanej przesyłki dopiero po potwierdzeniu jej odbioru na Liście Przewozowym”; § 10 pkt 1 – 6 „Prawo do reklamacji przysługuje Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy, który nie jest Nadawcą”. „Wszelkie reklamacje przyjmowane są w siedzibie zleceniobiorcy, w nieprzekraczalnym terminie do 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki (decyduje data stempla pocztowego)”. „Reklamacje należy składać pisemnie”. „Reklamacja nie będzie rozpatrywana, jeżeli została wniesiona przez osobę nieuprawnioną”. „Podstawą uwzględnienia reklamacji jest posiadanie przez reklamującego kopii lub oryginału Listu przewozowego oraz dowodu zapłaty za wykonaną usługę”. „Kompletna reklamacja zostaje rozpatrzona przez Zleceniobiorcę w terminie 30 dni roboczych od daty ich wniesienia”.

Zgodnie z powyższymi postanowieniami Regulaminu przedmiotem zawieranych umów było doręczanie w określonym terminie przesyłek. Z treści dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki wynika, iż przedmiotem świadczenia usług było doręczanie listów i paczek, a także innych towarów (Karta nr 36). Przedsiębiorca wyjaśnił, iż wykonywał usługi dostarczania przesyłek, którymi były zazwyczaj listy lub dokumenty (Karta nr 37).

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe operator określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną oraz sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej. Przez niewykonanie lub nienależyte wykonanie posiłkowo należy rozumieć, okoliczności określone w art. 58

ustawy Prawo pocztowe, tj. utrata przesyłki, ubytek zawartości lub uszkodzenie zawartości przesyłki. Dodatkowo ze względu na zobowiązanie się do terminowego doręczenia przesyłki również niewywiązanie się z tego obowiązku, należy uznać za niewykonanie usługi.

Regulamin powinien określać w sposób konkretny zaistnienie jakich okoliczności powoduje, iż usługa pocztowa nie została wykonana. Z powyżej przytoczonych postanowień Regulaminu wynika, iż przez niewykonanie usługi należy rozumieć niedostarczenie przesyłki w terminie. Dodatkowo zastrzeżenia mogą być zgłaszane jedynie w momencie odebrania przesyłki, a więc ewentualne zastrzeżenia będą dotyczyły stanu przesyłki, które można stwierdzić na podstawie stanu opakowania. Natomiast brak jest odniesienia co do ubytków, uszkodzeń zawartości przesyłki. Dodatkowo brak jest określenia terminu, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą. Powyższe wnioski wynikają z analizy treści postanowień Regulaminu, natomiast zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, Regulamin musi zawierać jednoznaczne określenie okoliczności uzasadniających uznanie usługi pocztowej za niewykonaną. Analiza Regulaminu wykazała, iż brak w nim precyzyjnego określenia okoliczności przez zaistnienie, których konsument może uznać, iż usługa nie została wykonana.

Zgodnie z art. 24 ust. ustawy Prawo pocztowe, na podstawie postanowień zawartych w Regulaminie, konsument powinien mieć możliwość ustalenia procedury postępowania w sytuacji nienależytego lub niewykonania usługi. Procedura postępowania powinna definiować czynności oraz terminy, w których mają one być podejmowane. Konsument na podstawie treści warunków umowy powinien móc ocenić, w jaki sposób oraz w jakich terminach powinien postępować oraz składać reklamacje w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie wykonał lub nienależycie wykonał usługę. Zgodnie z art. 14a ustawy Prawo pocztowe działalność pocztową w zakresie objętym obowiązkiem wpisu do rejestru może wykonywać przedsiębiorca, który określa w regulaminie świadczenia usług okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną oraz przejrzyste i niedyskryminujące warunki postępowania reklamacyjnego i rozpatrywania skarg.

Analiza powyżej przytoczonych postanowień Regulaminu wykazała, niekonsekwencję w uregulowaniu sposobu zachowania się Odbiorcy w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę usługi. Z treści Regulaminu wynika, iż każde zastrzeżenie zarówno, co do wykonania usługi, jak i stanu przesyłki musi być wpisane do Listu Przewozowego. Równocześnie przesyłka może być otwarta dopiero po podpisaniu Listu przewozowego. Natomiast przez podpisanie tego dokumentu konsument akceptuje prawidłowość wykonania usługi. Biorąc pod uwagę powyższą analizę trudno w sposób jednoznaczny określić właściwy sposób postępowania w sytuacji zastrzeżeń, co do stanu przesyłki, który zagwarantuje skuteczne dochodzenie roszczeń.

Warunki umowy wpisane w Regulamin nie przewidują, w jaki sposób Odbiorca powinien postępować w sytuacji, gdy po otwarciu przesyłki stwierdzi uszkodzenia, których nie dało się stwierdzić w momencie odbioru przesyłki. Regulamin nie przewiduje żadnej procedury tego dotyczącej. Z jednej strony każde zastrzeżenie co do wykonania usługi musi zostać wpisane do „Listu przewozowego”, jednak sprawdzenie stanu przesyłki Odbiorca może dokonać dopiero po podpisaniu dokumentu. Istotne jest to, iż w wyniku odpisania „Listu przewozowego” konsument potwierdza prawidłowość wykonania usługi. Taki sposób określenia warunków realizacji usług może spowodować, iż konsumenci nie będą dochodzić roszczeń w sytuacji, gdy uszkodzenia w przesyłce stwierdzą dopiero po jej otwarciu, a tym samym również po podpisaniu Listu przewozowego.

Analizując „List przewozowy” Prezes Urzędu stwierdził, iż nie przewidziano miejsca, w którym Odbiorca mógłby zamieścić ewentualne uwagi co do jakości zrealizowanej usługi. Tym samym w sytuacji, gdy Odbiorca chciałby zamieścić zastrzeżenia ma on utrudnioną możliwość tego dokonania. Biorąc pod uwagę fakt obowiązku wynikającego z Regulaminu zamieszczenia odpowiedniej adnotacji na dokumencie odnośnie realizacji usługi, przy równoczesnym braku miejsca na jej zamieszczenie, a także nieprzewidzenia w Regulaminie możliwości sporządzenia oddzielnego dokumentu, np. w formie protokołu, stwierdzone

zostało, iż Regulamin nie określa wyczerpująco procedurę postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Regulamin stanowi, iż reklamacje powinny zostać złożone w terminie 14 dni od nadania przesyłki. Jednak mogą zaistnieć sytuacje, gdy w 14 dniu zostanie doręczona opóźniona przesyłka, która będzie uszkodzona. Postanowienia Regulaminu uniemożliwiają podejmowanie jakichkolwiek działań w sprawie nienależytego wykonania usługi co do doręczenia przesyłki w 14 lub kolejnym dniu od nadania przesyłki. Zgodnie z art. 24 ustawy Prawo przewozowe, Regulamin powinien określać sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Tak skonstruowany Regulamin nie określa, w jaki sposób powinien postępować w sytuacji dostarczenia przesyłki z opóźnieniem przekraczającym 14 dni.

Kolejną kwestią nie uregulowaną w Regulaminie jest termin, w którym przesyłkę uważa się za utraconą oraz związane z tym procedury postępowania. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, Regulamin świadczenia usług pocztowych musi wprost określać taki termin. Zgodnie z powyższymi postanowieniami Regulaminu, reklamacje muszą być złożone w terminie 14 dni od nadania przesyłki, a więc, do dnia 14 konsument powinien złożyć reklamację z tytułu nie dostarczenia przesyłki, jednak nie jest jednoznaczne, czy już w tym dniu przedsiębiorca uzna, iż przesyłkę można uznać za zagubioną, czy też doręczoną z opóźnieniem. Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe przedmiotowa kwestia musi zostać określona w Regulaminie w sposób jednoznaczny. Analiza treści Regulaminu wykazała, iż konsument nie otrzymuje informacji, co do terminu uznania przesyłki za zagubioną oraz informacji o sposobie postępowania w sytuacji zaistnienia takiej sytuacji.

Z treści art. 24 ustawy Prawo pocztowe wynika, iż w Regulaminie musi zostać określony sposobu postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej. Pomimo, iż wprost w przepisie nie zostało stwierdzone, iż sposoby postępowania mają być określone w sposób jasny, wyczerpujący, to należy stwierdzić, iż zamieszczone w Regulaminie informacje muszą być rzetelne, pełne i prawdziwe. Muszą być podane w taki sposób, aby konsument nie musiał interpretować postanowień. Natomiast jak wykazała powyższa analiza w niektórych aspektach niewykonania lub nienależytego wykonania usług, Regulamin w ogóle nie określa sposobu postępowania, a w niektórych sytuacjach nie określa jasnych procedur postępowania.

Brak opisanych powyżej informacji powoduje, iż konsumenci nie otrzymują wyczerpujących informacji o okolicznościach przez zaistnienie których mogą uznać usługę za niewykonaną, nie jest im podawany termin po upływie którego przesyłka zostanie uznana za utraconą, a także jak powinni postępować w sytuacji gdy przedsiębiorca niewykonana lub nienależycie wykona usługę. Brak powyższych informacji wśród warunków świadczenia usług pocztowych narusza interesy konsumentów, gdyż może to spowodować, iż konsumenci nieświadomi praw wynikających z powyższych regulacji, nie będą z nich korzystać.

Jak stwierdzono w powyższej analizie sposób redakcji Regulaminu nie spełnia wymogów stawianych takiemu dokumentowi przez ustawę Prawo pocztowe, a więc jest bezprawny.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy oraz naruszanie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

I.3 Oceniana praktyka dotyczyła stosowania postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego o treści:

§ 10.8 „Regulaminu świadczenia usług” stanowi, iż „Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy”.

W uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06), Sąd stwierdził co następuje. „Sąd Najwyższy akceptuje stanowisko doktryny, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 kc. Potwierdza to dotychczasowe orzecznictwo Sądu Najwyższego, jak również treść przykładowego katalogu niedozwolonych postanowień umownych, który został sformułowany w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta. Za takim rozwiązaniem, obok argumentów językowo-systemowych, przemawiają także względy celowościowe i funkcjonalne, których uwzględnianie w sprawach takich jak niniejsza jest powszechnie akceptowane (zob. m.in. uchwała SN z dnia 19 grudnia 2003 r. III CZP 95/2003 OSNC 2005/2 poz. 25). Przyjęcie powyższego rozwiązania pozwala uniknąć sytuacji, w której konieczne jest prowadzenie kilku postępowań, z których każde musiałoby kończyć się identycznym rozstrzygnięciem merytorycznym. Stanowisko to znajduje również oparcie w charakterze postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, którego celem podstawowym jest usunięcie postanowień wzorca uznanych za niedozwolone z obrotu ze skutkiem nie tylko dla stron procesu, lecz także wobec osób trzecich (erga omnes) (uchwała z dnia 19 grudnia 2003 r. III CZP 95/2003 OSNC 2005/2 poz. 25). Przedmiotem kontroli nie jest bowiem kwestia ustalenia treści umowy w drodze wykładni, ale wyjaśnienie, czy konkretne postanowienie wzorca umownego stanowi niedozwoloną klauzulę umowną i z tej przyczyny nie wiąże nie tylko stron postępowania, ale nieograniczonego kręgu konsumentów. Chodzi tu o kontrolę abstrakcyjną, skuteczną erga omnes, nie zaś o ograniczoną w skutkach do stron wykładnię konkretnej umowy (wyrok SN z dnia 6 października 2004 r. I CK 162/2004 Monitor Prawniczy 2004/21 str. 966)”.

„Sąd Najwyższy uznaje również, iż jeżeli SOKiK uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479[45] § 2 kpc, to praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 uokik dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli”.

Pomimo, iż powyżej powołana uchwała zapadła pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w obecnym stanie prawnym. Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważana kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Kwestionowane w pkt I.3 sentencji decyzji postanowienie oraz postanowienie poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Postanowienie przytoczone poniżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 31.01.2008r. sygn. akt XVII Amc 248/07 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 27.11.2008r. pod numerem 1522, w sprawie z powództwa Stowarzyszenie Towarzystwa Lexus w Zielonej Górze przeciwko DHL Express (Poland) Sp. z o. o. w Warszawie.

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

Zgodnie z art. 385³ pkt 3 k.c. za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony.

Porównując treści postanowienia zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu z klauzulą wpisaną do rejestru, Prezes Urzędu stwierdził, iż oba postanowienia w identycznym

zakresie ograniczają prawa Zleceniodawcy. W obu przypadkach Zleceniodawcom nie przysługuje prawo do potrąceń należnych im roszczeń z tytułu aktualnych i przyszłych należności. Tym samym oba postanowienia w taki sam sposób naruszają interesy konsumentów. Biorąc pod uwagę powyższy zakres naruszenia interesów konsumentów, należało uznać, iż kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. Dlatego też uznane zostało, iż stosowana przez przedsiębiorcę praktyka jest bezprawna.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorców oraz naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca dostarczył Zawiadomienie Urzędu Komunikacji Elektronicznej o wykreśleniu jego wpisu z Rejestru operatorów pocztowych przedsiębiorcy. W dokumencie zakończenie działalności pocztowej zostało określone na dzień 1.01.2009r. (Karta nr 10). Przedsiębiorca przedstawił również Wniosek przyjęty w Urzędzie Miasta w dniu 27.02.2009r. w sprawie zgłoszenia zawieszenia działalności gospodarczej (Karta nr 11). Przedsiębiorca wyjaśnił również, iż nie będzie prowadził działalności pocztowej oraz przewozowej (Karta nr 54).

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy antymonopolowej, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 1.01.2009r.

Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji decyzji.

II. Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której mowa w art. 105 § 1 k.p.a. oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. Bezprzedmiotowość postępowania wynikać może zarówno z przyczyn podmiotowych (np. śmierć strony, ustanie bytu prawnego osoby prawnej), jak i przedmiotowych (np. w przypadku stwierdzenia, że organ który prowadził postępowanie na żądanie strony, nie był właściwy, a także gdy strona wnosi o wydanie decyzji tożsamej w decyzją uprzednią).

Zgodnie z art. 83 ww. ustawy, w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z zastrzeżeniem art. 84. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 k.p.a.

Postępowanie zostało wszczęte w związku z podejrzeniem naruszenia art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 24 ust. 2 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

W przedmiotowym przypadku postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęto przeciwko R. K. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą A-POST, w zakresie podejrzenia stosowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. ograniczeniu prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, jak i Nadawcy, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe, oraz naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe, oraz naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania przedsiębiorca dostarczył wyjaśnienia w sprawie złożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z Działalności Pocztovej w zakresie operatora pocztowego prowadzącego działalność na podstawie wpisu do rejestru działalności pocztowej za 2008r. (Karty nr 54). Na podstawie przedstawionej deklaracji, Prezes Urzędu stwierdził, iż w zakresie działalności uregulowanej ocenianym w ramach niniejszego postępowania Regulaminem świadczenia usług, przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą na świadczeniu usług pocztowych w oparciu o ustawę Prawo pocztowe. W takim przypadku do prowadzonej działalności mają zastosowanie ustawa Prawo pocztowe oraz przepisy kodeksu cywilnego. Natomiast nie mają zastosowania przepisy ustawy Prawo przewozowe w powyżej określonym zakresie.

Na podstawie powyższej analizy Prezes Urzędu stwierdził, iż kwestionowana w niniejszym postępowaniu treść „Regulaminu świadczenia usług” nie może podlegać ocenie w powyżej powołanym zakresie. Biorąc pod uwagę przesłanki podane w powyższym uzasadnieniu, Prezes Urzędu stwierdził, iż brak jest podstaw do stwierdzenia, iż stosowana praktyka w zakresie objętym postępowaniem jest bezprawna.

W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes Urzędu uznał za zasadne umorzyć postępowanie.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji decyzji.

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 dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów w
Katowicach
Maciej Fragsztajn