



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

RWA-61- 25/14/WJ

Warszawa, 25 listopada 2015 r.

DECYZJA nr RWA- 18/2015

- 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 Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi, 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, 7, 8, 9, 10, 11 i 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers”, stosowanym w obrocie konsumenckim, 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) sposobów postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej,
 - d) terminów, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą,

- e) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- f) zasad przyznawania odszkodowań,
- g) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- h) trybu i sposobu wypłaty odszkodowań,

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

2. stosowaniu postanowienia wzorca umowy wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.), poprzez zamieszczanie w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił” (pkt 2.7 ww. wzorca), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 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 umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych” (pkt 3.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 w zw. z art. 88 ust. 4 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 umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści:

„QURIERS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub nie dostarczenie przesyłki, jeżeli: (...)

 - b. przesyłka została błędnie lub nieczytelnie zaadresowana przez Nadawcę,
 - c. Adresat zmienił siedzibę w trakcie wykonywania umowy świadczenia usługi pocztowej,
 - d. faktyczna zawartość przesyłki nie zgadza się z zawartością zadeklarowaną przez Nadawcę,

e. na przeszkodzie wykonania usługi pocztowej stanęły przyczyny natury obiektywnej, za które Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności, w szczególności wywołane siłą wyższą, kataklizmem, klęską żywiołową, stanem wojennym lub nadzwyczajnym” (pkt 3.3 ust. 1 ww. wzorca),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „Reklamację należy złożyć w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki w formie pisemnej doręczając ją na adres siedziby Operatora” (pkt 6.1 ust.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 92 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe oraz § 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 kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która oświadcza, że jest upoważniona do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu)” (pkt 4.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z treścią art. 37 ust. 1 i 2 ustawy Prawo pocztowe – 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 Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi, do zaniechania tych działań poprzez usunięcie zakwestionowanych postanowień i wprowadzenie w ich miejsce do regulaminu świadczenia usług pocztowych postanowień zgodnych z przepisami ustawy Prawo pocztowe oraz wskazanie w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z przepisów ustawy Prawo pocztowe,

nakłada się na Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi, obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy 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 Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi, obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie nowego wzorca umownego potwierdzającego wykonanie

zobowiązania wraz z oświadczeniem o dacie wprowadzenia nowego wzorca do obrotu **w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do Tomasza Gacia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi (dalej także: Przedsiębiorca), o nadesłanie stosowanych w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca przedstawił wzorzec o nazwie: „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Przedsiębiorca na podstawie nadesłanego *Regulaminu* świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* dała podstawę do postawienia Przedsiębiorcy 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, 7, 8, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego, we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers”, stosowanym w obrocie konsumenckim, 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) sposobów postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej,
 - d) terminów, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą,
 - e) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,

- f) zasad przyznawania odszkodowań,
- g) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- h) trybu i sposobu wypłaty odszkodowań,

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 również jako ustawa okik);

2. stosowaniu postanowienia wzorca umowy wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm., dalej k.p.c.), poprzez zamieszczanie w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił” (pkt 2.7 ww. wzorca), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych” (pkt 3.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 w zw. z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści:

„QURIERS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub nie dostarczenie przesyłki, jeżeli: (...)

 - b. przesyłka została błędnie lub nieczytelnie zaadresowana przez Nadawcę,
 - c. Adresat zmienił siedzibę w trakcie wykonywania umowy świadczenia usługi pocztowej,
 - d. faktyczna zawartość przesyłki nie zgadza się z zawartością zadeklarowaną przez Nadawcę,
 - e. na przeszkodzie wykonania usługi pocztowej stanęły przyczyny natury obiektywnej, za które Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności, w

szczególności wywołane siłą wyższą, kataklizmem, klęską żywiołową, stanem wojennym lub nadzwyczajnym” (pkt 3.3 ust. 1 ww. wzorca),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „Reklamację należy złożyć w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki w formie pisemnej doręczając ją na adres siedziby Operatora” (pkt 6.1 ust.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z art. 92 ust. Prawa pocztowego oraz § 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 okik;
6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług kurierskich przez firmę Quriers” postanowienia o treści: „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która oświadcza, że jest upoważniona do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu)” (pkt 4.1 ww. wzorca), co – jako działanie niezgodne z treścią art. 37 ust. 1 i 2 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Tomasz Gać, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi, złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanych mu praktyk poprzez usunięcie zakwestionowanych postanowień i wprowadzenie w ich miejsce do regulaminu świadczenia usług pocztowych postanowień zgodnych z przepisami ustawy Prawo pocztowe oraz wskazanie w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z przepisów ustawy Prawo pocztowe. Do zobowiązania Przedsiębiorca dołączył projekt regulaminu zawierający propozycję realizacji powyższych zmian.

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

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **Tomasz Gać, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi**, jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej NIP: 9820270499, REGON: 100058255.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych. 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 terminach ich realizacji, okolicznościach uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną, sposobach postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, terminach, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą, uprawnieniach nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasadach przyznawania odszkodowań, wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia oraz trybie i sposobie wypłaty odszkodowań.

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

- „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił” (pkt 2.7 ww. wzorca);
- „W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych” (pkt 3.1 ww. wzorca);
- „QURIERS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub nie dostarczenie przesyłki, jeżeli: (...)
 - b. przesyłka została błędnie lub nieczytelnie zaadresowana przez Nadawcę,
 - c. Adresat zmienił siedzibę w trakcie wykonywania umowy świadczenia usługi pocztowej,
 - d. faktyczna zawartość przesyłki nie zgadza się z zawartością zadeklarowaną przez Nadawcę,
 - e. na przeszkodzie wykonania usługi pocztowej stanęły przyczyny natury obiektywnej, za które Operator nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności, w szczególności wywołane siłą wyższą, kataklizmem, klęską żywiołową, stanem wojennym lub nadzwyczajnym” (pkt 3.3 ust. 1 ww. wzorca);
- „Reklamację należy złożyć w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki w formie pisemnej doręczając ją na adres siedziby Operatora” (pkt 6.1 ust.1 ww. wzorca);
- „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która oświadcza, że jest upoważniona do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu)” (pkt 4.1 ww. wzorca).

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 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 (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹. 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).

Tomasz Gać, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać w Łodzi posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Działania Przedsiębiorcy mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy okik.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

¹ 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 okik², 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 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 ustawy okik,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 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 o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

Zarzut 1

Stosownie do art. 21 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe operator pocztowy w regulaminie świadczenia usług pocztowych określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych. W przepisie tym ustawodawca wymienia elementy, które muszą znaleźć się w każdym regulaminie bądź umowie o świadczenie usług pocztowych. Katalog ten obejmuje w szczególności: ogólne warunki świadczenia usług, okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną czy zasady, tryb i terminy składania reklamacji.

² 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, stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.

Z analizy treści *Regulaminu* wynika, iż Przedsiębiorca nie uczynił zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści powyższego przepisu. W związku z tym, Przedsiębiorcy zarzucono niedopełnienie opisanego w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego obowiązku, z uwagi na nieokreślenie w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny 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) sposobów postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej,
- d) terminów, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą,
- e) uprawnieniach nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- f) zasadach przyznawania odszkodowań,
- g) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- h) trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Brak elementów wymienionych w lit. a, b, c, d i h jest oczywisty i nie wymaga obszerniejszego uzasadnienia. Z kolei w zakresie wymogów wskazanych w lit. e, f i g należy zaznaczyć, iż Przedsiębiorca zamieścił w swoim *Regulaminie* postanowienia odnoszące się do niektórych z tych elementów, niemniej regulacje te są co najmniej niepełne, a częściowo nieprawidłowe. Przykładowo, pkt 3.1 *Regulaminu* stanowi, iż „W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych”. Postanowienie sformułowane w opisany powyżej sposób określa uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej (pomijając kwestię niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości), zasady przyznawania odszkodowań, wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia w sposób niepełny. Wskazuje ono na ograniczenia wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przedsiębiorcę usługi pocztowej. Ograniczenia te uregulowane zostały w sposób sprzeczny z przepisami Prawa pocztowego, w szczególności art. 88 ust. 4 w zw. z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, co zostanie szerzej uzasadnione w części dotyczącej praktyki wskazanej w pkt I.2 sentencji decyzji.

Wskazać należy, iż co do zasady odpowiedzialność odszkodowawcza operatora pocztowego jest ograniczona. W pewnych sytuacjach ustawowe ograniczenie wysokości odszkodowania nie znajdują jednak zastosowania. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego,

operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 121, ze zm., dalej: kodeks cywilny, k.c.). Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności.

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

Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Przedsiębiorca 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 oik.

Zarzut 2

W pkt 2.7 *Regulaminu* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił”.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe postanowienie może być tożsame z niedozwoloną klauzulą umowną wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. W dniu 13 czerwca 2011 r. do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 2343 wpisano bowiem postanowienie o treści: „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił”.

Postanowienie to zostało wpisane do rejestru na mocy prawomocnego wyroku z dnia 6 września 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 1202/09) w wyniku powództwa wytoczonego przez Prezesa Urzędu przeciwko Tomaszowi Gaciowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Quriers Tomasz Gać. Tożsamość postanowień jest zatem ewidentna.

Zarzut 3

W pkt 3.1 *Regulaminu* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych”.

Wskazane powyżej postanowienie *Regulaminu* kształtuje odpowiedzialność odszkodowawczą operatora pocztowego w sposób odmienny niż przepisy Prawa pocztowego. Prawo pocztowe stanowi, iż odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oparta jest na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Oznacza to, że we wszystkich przypadkach, które nie wypełniają jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy będzie ponosił taką odpowiedzialność, nawet jeżeli nie będzie ponosił winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej.

Decydując się na taki reżim odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonania zobowiązania, ustawodawca uznał za zasadne jednoczesne ograniczenie wysokości przysługującego z tego tytułu odszkodowania. Sposób naprawienia powstałej szkody ograniczony został wyłącznie do rekompensaty pieniężnej. Wysokość przysługującego odszkodowania została uzależniona od rodzaju przesyłki pocztowej, która została utracona lub uszkodzona, jak również od tego, czy utracona lub uszkodzona przesyłka stanowiła przesyłkę z zadeklarowaną wartością.

Ograniczenia wysokości przysługującego odszkodowania nie mają jednak zastosowania w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej:

- a) jest następstwem czynu niedozwolonego,
- b) nastąpiło z winy umyślnej operatora,
- c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

Gdy zaistnieje jedna z wyżej wymienionych przesłanek, operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach przewidzianych w k.c. Oznacza to, iż w takiej sytuacji uprawniony może domagać się od operatora odszkodowania w wysokości

mogącej pokryć nie tylko poniesione straty, lecz również korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby nie wyrządzono mu szkody.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie w istotny sposób modyfikuje ustawowe reguły odpowiedzialności operatora pocztowego, ze szkodą dla interesów konsumentów. Postanowienie te wprowadza bowiem zasadę, zgodnie z którą Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania na zasadzie ryzyka tylko do szkód w wysokości 40 złotych. W zakresie szkody przekraczającej wskazany limit uprawniony może dochodzić dalszej rekompensaty w oparciu o – znacznie mniej korzystne dla nadawcy i adresata niż przepisy Prawa pocztowego – normy kodeksu cywilnego. Nadawca może podwyższyć granicę odpowiedzialności operatora pocztowego (ponoszonej na zasadzie ryzyka) ponad kwotę 40 zł poprzez zadeklarowanie wartości przesyłki przekraczającej tę kwotę, o czym stanowi treść pkt 3.4 *Regulaminu*.

Poprzez stosowanie powyższej klauzuli Przedsiębiorca w sposób niedopuszczalny ingeruje w ustawowe reguły odpowiedzialności odszkodowawczej operatorów pocztowych. Dokonane modyfikacje w sposób daleko idący pogarszają sytuację konsumenta, pozbawiając go ochrony, którą zgodnie z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi winien mieć. Art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego stanowi bowiem, iż z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
- 3) za utratę przesyłki z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
- 4) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.

Z przytoczonego powyżej przepisu jednoznacznie wynika, iż nie jest konieczne deklarowanie wartości przesyłki, nie będącej przesyłką z korespondencją, aby uzyskać odszkodowanie odpowiadające wartości utraconej rzeczy.

Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę może naruszać art. 87 ust. 3 w zw. z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego i tym samym działanie Przedsiębiorcy może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zarzut 4

Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa Pocztoowego 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:

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

W pkt 3.3 ust. 1 *Regulaminu* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści:

„QURIERS nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub nie dostarczenie przesyłki, jeżeli: (...)

- b. przesyłka została błędnie lub nieczytelnie zaadresowana przez Nadawcę,
- c. Adresat zmienił siedzibę w trakcie wykonywania umowy świadczenia usługi pocztowej,
- d. faktyczna zawartość przesyłki nie zgadza się z zawartością zadeklarowaną przez Nadawcę,
- e. na przeszkodzie wykonania usługi pocztowej stanęły przyczyny natury obiektywnej, za które Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności, w szczególności wywołane siłą wyższą, kataklizmem, klęską żywiołową, stanem wojennym lub nadzwyczajnym”.

W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczona powyżej klauzula jest sprzeczna z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi. Zakwestionowane postanowienie ma na celu wyłączenie odpowiedzialności operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w przypadku, gdy przesyłka została błędnie lub nieczytelnie zaadresowana, adresat zmienił siedzibę w trakcie wykonywania usługi, bądź zadeklarowana zawartość przesyłki różni się od zawartości faktycznej (1), a także, gdy na przeszkodzie wykonania usługi pocztowej stanęły przyczyny natury obiektywnej, za które operator pocztowy nie ponosi odpowiedzialność, w szczególności wywołane siłą wyższą, kataklizmem czy klęską żywiołową (2).

1. Trzy pierwsze elementy zakwestionowanego postanowienia, zawarte w jego lit. b-d, obarczone są wadliwością w postaci pominięcia przesłanki zaistnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy niewykonaniem zobowiązania a okolicznością w postaci nieprawidłowego zaadresowania przesyłki, zmiany miejsca zamieszkania przez adresata bądź istniejącą rozbieżnością między zadeklarowaną zawartością przesyłki i jej faktyczną zawartością. Ujęcie w tak szeroki sposób przesłanek wyłączających odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w tym przepisie bezwzględnie wiążącą normę prawną. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych, co wynika z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”.
2. Drugi z elementów zakwestionowanej klauzuli (lit. e) rozszerza zamknięty katalog przesłanek egzoneracyjnych, uwalniających operatora pocztowego od

odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonania zobowiązania. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. W przepisie tym znajduje się przesłanka w postaci siły wyższej, jednakże ujęta w sposób odmienny niż uczynił to w swym *Regulaminie* Przedsiębiorca. Klauzula zamieszczona w pkt 3.3 ust. 1 lit. e *Regulaminu* cechuje się bowiem znacznie większą pojemnością niż stosowane w judykaturze pojęcie siły wyższej. W doktrynie i judykaturze przyjmuje się koncepcję obiektywnej siły wyższej (*vis maior*), według której za taką siłę uznać należy zdarzenie zewnętrzne wobec działań podmiotu, o charakterze nadzwyczajnym (nikły stopień prawdopodobieństwa jego wystąpienia), nieprzewidywanym oraz przemożnym, a więc z uwagi na obecny poziom wiedzy i techniki niemożliwe jest zapobieżenie skutkom. Przedsiębiorca z kolei odwołał się do pojęcia „przyczyn natury obiektywnej, za które Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności”, wśród których, jako jeden z przykładów, wymienia właśnie siłę wyższą. W związku z tym, iż wymienione w art. 87 ust 3 przesłanki egzoneracyjne mają charakter zamkniętego katalogu, rozszerzenie w *Regulaminie* okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stanowi naruszenie tego przepisu.

Zakwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula modyfikuje zasadę odpowiedzialności Przedsiębiorcy w sposób niedopuszczalny, pogarszając tym samym w istotny sposób sytuację konsumenta, który doznał szkody w skutek niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej. W konsekwencji uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Przedsiębiorcę postanowienia *Regulaminu* wskazanego w punkcie I.4 sentencji decyzji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 5

Stosownie do treści § 2 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego reklamację wnosi się w formie pisemnej, 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. Reklamację należy złożyć nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki (92 ust. 3 Prawa pocztowego).

Tymczasem *Regulamin* zawiera postanowienie o treści:

„Reklamację należy złożyć w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki w formie pisemnej doręczając ją na adres siedziby Operatora”

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że przytoczone postanowienie *Regulaminu* pozostaje w sprzeczności z treścią rozporządzenia reklamacyjnego oraz Prawa pocztowego. Ogranicza ono bowiem konsumentowi możliwość złożenia reklamacji w formie innej niż pisemna. Ponadto, zobowiązuje uprawnionego do wniesienia reklamacji w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki. Uzasadnia to podejrzenie, iż Przedsiębiorca może naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 6

Zasadą jest, iż przesyłka pocztowa winna być wydana, ze skutkiem doręczenia, adresatowi. Przepisy Prawa pocztowego przewidują także krąg innych osób, którym może być skutecznie wydana przesyłka. Zgodnie z art. 37 ust 2 Prawa pocztowego może to być przedstawiciel ustawowy adresata lub pełnomocnik adresata upoważniony na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego, osoba pełnoletnia zamieszkała razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, osoba uprawniona do odbioru przesyłek pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228), jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej, osoba uprawniona do odbioru przesyłek pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej (gdy adresatem przesyłki jest dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej bądź, niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca) oraz kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba fizyczna przez niego upoważniona (jeżeli adresatem przesyłki pocztowej jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe).

Tymczasem Przedsiębiorca w *Regulaminie* zamieścił postanowienie o treści „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która oświadcza, że jest upoważniona do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu)” (pkt 4.1 ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami Prawa pocztowego. Operator pocztowy rozszerza ustawowy katalog osób uprawnionych do odebrania przesyłki, naruszając w ten sposób interes konsumentów. Uszczerbku doznaje nie tylko równowaga kontraktowa – oczywistym celem powyższego postanowienia jest bowiem ochrona wyłącznie interesu Przedsiębiorcy, poprzez ułatwienie mu spełnienia jego zobowiązania – ale także prawo konsumenta do należytego spełnienia wzajemnego świadczenia oraz ochrony tajemnicy pocztowej. Stosowanie powyższego postanowienia może więc stanowić naruszenie 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, 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 Tomasza Gacia

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 prawnym³.

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do usunięcia z regulaminu świadczenia usług pocztowych zakwestionowanych postanowień i wprowadzenia w ich miejsce postanowień zgodnych z przepisami Prawa pocztowego oraz wskazania w nim w sposób jasny i zrozumiały praw i obowiązków konsumentów wynikających z przepisów 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, 7, 8, 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego. Postanowienia o treści: *„W przypadku zagubienia, ubytku lub uszkodzenia nieubezpieczonej przesyłki Zleceniodawca ma prawo żądania od Operatora zapłaty kwoty pieniężnej*

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

w wysokości 40 zł, z zastrzeżeniem możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych”, „Quriers nie jest odpowiedzialny za żadne szkody jakie nadawca może ponieść w wyniku świadczenia przez Quriers Usług w odniesieniu do paczek, które nie spełniają ograniczeń i wymogów określonych powyżej oraz jeżeli Quriers zawiesi wykonywanie Usług z przyczyn określonych w niniejszych warunkach, nadawcy nie przysługuje prawo otrzymania zwrotu wynagrodzenia za Usługi za które zapłacił” zostały usunięte.

Z kolei postanowienie wskazane w punkcie I.4 sentencji zastąpiono postanowieniem, w którym uregulowano odpowiedzialność operatora pocztowego zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego. Uwzględniono w nim konieczność wystąpienia związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy przesłankami egzoneracyjnymi a niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy oraz usunięto zbyt szeroką definicję pojęcia siły wyższej.

W postanowieniu o treści: „Reklamację należy złożyć w terminie 30 dni od dnia nadania przesyłki w formie pisemnej doręczając ją na adres siedziby Operatora” słowo „należy” zostało zastąpione określeniem „zaleca się”.

Postanowienie o treści: „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która oświadcza, że jest upoważniona do odebrania przesyłki w imieniu odbiorcy (np. osoby przebywającej w tym samym lokalu)” zostało zastąpione poniższym postanowieniem: „QURIERS może dostarczyć przesyłkę do odbiorcy określonego w Dowodzie Nadania lub do innej osoby, która jest uprawniona do odbioru przesyłek ze skutkiem doręczenia zgodnie z art. 37 ust. 2 ustawy z dnia 23 listopada 2013r. Prawo pocztowe: przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego; osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego; osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228), jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej; osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca; kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki pocztowej jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe”.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Przedsiębiorcę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jego wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić. Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Termin miesięczny jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania i zgodnym z sugestią Przedsiębiorcy, zawartą w zobowiązaniu.

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 przedsiębiorcy⁴, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem dokonać zmiany w stosowanym wzorcu umownym w sposób określony w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK nową wersję wzorca, poświadczającą wykonanie zobowiązania w tym zakresie, wraz z oświadczeniem o dacie wprowadzenia wzorca do obrotu.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

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. 479²⁸ § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

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