



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

RWA-61-27/14/MSK

Warszawa, dn. 14 grudnia 2015 r.

DECYZJA Nr RWA- 21/2015

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** wszczętego z urzędu **postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy Viva Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.”, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia;
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną, lub nienależycie wykonaną;
- c) terminów, po upływie, których uważa się nedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- d) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
- e) zasad przyznawania odszkodowań;

- f) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

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

oraz po przyjęciu złożonego przez VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie zobowiązania do zaniechania tych działań poprzez wprowadzenie zmian do stosowanego regulaminu usług pocztowych poprzez określenie: gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej; okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną, lub nienależycie wykonaną; terminów, po upływie, których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; zasad przyznawania odszkodowań; wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania określonego w pkt I sentencji decyzji w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni 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 z dnia 10 czerwca 2014 r. 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

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie 2 (słownie: dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka, VIVA Xpress Logistics) o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła „*Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy Viva Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.*” (dalej także jako: *Regulamin*).

Analiza treści *Regulaminu* dała podstawy do postawienia Spółce zarzutów stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184).

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 31 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez VIVA Xpress Logistics praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 Prawo pocztowe, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umowy o nazwie „*Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy Viva Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.*” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia;
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną, lub nienależycie wykonaną;
- c) terminów, po upływie, których uważa się nedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;

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

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

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z 26 listopada 2014 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów, składając zobowiązanie do podjęcia działań mających na celu zaniechanie zarzucanym jej naruszeniom. Pismami z 9 stycznia 2014 r. i 9 lutego 2015 r. Spółka wskazała zmiany, jakie zamierza wprowadzić do treści kwestionowanego wzorca umowy w celu dostosowania go do obowiązujących przepisów prawa.

Prezes Urzędu pismem z 13 lipca 2015 r. poinformował Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie, a także o prawie wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów przed wydaniem decyzji. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, iż VIVA Xpress Logistics (Polska) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem 0000099373. Przedmiotem działalności prowadzonej przez Spółkę jest m.in. świadczenie usług pocztowych na rzecz konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił, że VIVA Xpress Logistics na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy

VIVA Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.” świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe, w tym usługę kurierską.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Spółka nie określiła obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, tj. informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia; okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną; terminów, po upływie, których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; zasad przyznawania odszkodowań; wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu jakości usług pocztowych.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK zważył, co następuje.

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa 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). Z art. 3 wskazanej powyżej ustawy wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem jej wejścia w życie, stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej.

W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 31 października 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż 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 o ochronie konkurencji i konsumentów, 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.

W związku z powyższym, zastosowanie w przedmiotowej sprawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga:

- I. uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- II. złożenia przez Spółkę zobowiązania do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom oraz przyjęcia ww. zobowiązania przez Prezesa UOKiK;
- III. nałożenia na Spółkę obowiązku złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Ad I. Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Interes publiczny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa UOKiK, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą odbiorcami usług świadczonych przez Spółkę. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów

podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów znajduje się przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, mianowicie zaistnieć musi – po pierwsze – bezprawne działanie przedsiębiorcy, które – po drugie – narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Natomiast zbiorowy interes dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku.

Mając na uwadze powyższe, dla uznania określonego zachowania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- a) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- b) działanie to jest bezprawne;
- c) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Na tym tle, w przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK zważył, co następuje:

a) Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów 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 (t.j. Dz.U. z 2015 poz. 584).

VIVA Xpress Logistics (Polska) Sp. o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000099373, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w tej ustawie. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

b) Uprawdopodobnienie bezprawności działania

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

Pkt I sentencji decyzji: niedopełnienie obowiązków wynikających z art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego

Podstawą świadczenia przez Spółkę usług pocztowych jest wzorzec umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy VIVA Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.”. W przypadku świadczenia usługi pocztowej Spółka ma obowiązek uwzględnienia w treści *Regulaminu* wymogów określonych w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Stosownie do treści tego przepisu regulamin świadczenia usług pocztowych określa w szczególności:

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;
- 3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;

- 4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;
- 5) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;
- 6) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- 7) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
- 8) terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- 9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- 10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 11) wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;
- 12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

Przepisy Prawa pocztowego stanowią co do zasady normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym. Taka metoda regulacji wynikała z założenia ustawodawcy, iż określone dobra prawne i interesy podmiotów korzystających z usług pocztowych powinny mieć zapewniony odpowiedni poziom ochrony. Przyjąć zatem należy, że uchybienie obowiązkowi przewidzianym w tej ustawie godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Tymczasem Spółka w stosowanym w obrocie konsumenckim *Regulaminie* nie określiła w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. W przedmiotowym wzorcu umownym nie zostały bowiem prawidłowo określone elementy wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Mianowicie, Spółka nie opisała w *Regulaminie* warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia;
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną, lub nienależycie wykonaną;
- c) terminów, po upływie, których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- d) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej;
- e) zasad przyznawania odszkodowań;
- f) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu jakości usług pocztowych.

Brak elementów wymienionych w lit. a, b, c i d jest oczywisty i nie wymaga obszerniejszego uzasadnienia (kwestie te zostały we wskazanym wzorcu pominięte). Z kolei w zakresie wymogów wskazanych w lit. e i f należy zaznaczyć, iż Spółka zamieściła w pkt 6 *Regulaminu* postanowienie o treści: „Wysokość odszkodowania należnego Nadawcy lub Odbiorcy od VXL (Polska) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej określają przepisy Prawa pocztowego i uzupełniająco przepisy kodeksu cywilnego”. Jednakże, nie sposób uznać, że powyższe postanowienie czyni zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Celem tego przepisu było zagwarantowanie odbiorcom usług pocztowych łatwego dostępu do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa pocztowego i 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.). Ustawodawca wyszczególnił pewne elementy regulaminu jako obligatoryjne w tym celu, aby były one w nim zapisane wprost, bez konieczności ich poszukiwania w przepisach. Przeciwnie założenie niweczyłoby sens obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego.

Ponadto wskazać należy, że 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 kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się kodeks cywilny, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji kodeksu cywilnego została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów kodeksu cywilnego. 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 informacyjnego wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga określenia w wykorzystywanym przez Spółkę 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 Spółka ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa).

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega w pełni obowiązku zawarcia w treści „Regulaminu” minimalnych warunków informacyjnych w zakresie wykonywania i korzystania z usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 8, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Takie zaniechanie jest niekorzystne dla konsumenta, który powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z elementami umowy określonymi w tym przepisie. Ustanawiając wymóg zamieszczenia określonych postanowień w treści regulaminu świadczenia usług pocztowych, ustawodawca uznał te postanowienia za istotne. Tymczasem braki regulaminu w opisanym wyżej zakresie utrudniają konsumentowi dostęp właśnie do tej istotnej treści łączącej go z operatorem pocztowym umowy, co może powodować po jego stronie niekorzystne konsekwencje wynikające z nieznanomości dotyczących go praw i obowiązków.

W związku z powyższym należy uznać, iż zostało uprawdopodobnione naruszenie przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i w związku z tym być działaniem bezprawnym.

c) Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

W celu uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest w dalszej kolejności wykazanie, że zachowania te mogą godzić w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, działania Spółki opisane w sentencji decyzji mogą naruszać interes konsumentów. Działania te są sprzeczne z przepisami Prawa pocztowego. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących odbiorcami usług Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę. Działania te są zatem skierowane do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów. Tym samym kwestionowane przez Prezesa UOKiK działania Spółki mogą naruszać interes nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest zatem, że bezprawne zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny, ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Powyższe wskazuje na prawdopodobieństwo naruszenia w przedmiotowej sprawie zbiorowego interesu konsumentów, przez który należy rozumieć prawo wszystkich

konsumentów do ukształtowania stosunku prawnego zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

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

Ad II Zobowiązanie Spółki do zaniechania określonych działań

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 o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym¹.

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

W toku postępowania Spółka przedstawiła projekt nowo opracowanego wzorca umowy pt. „*Regulamin świadczenia usług, warunki przewozu oraz ogólne warunki współpracy Viva Xpress Logistics (Polska) Sp. z o.o.*”, którego analiza pozwoliła na następujące ustalenia: Spółka wprowadziła zmiany do stosowanego wzorca umownego poprzez określenie gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki kurierskiej; okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną, lub nienależycie wykonaną; terminów, po upływie, których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą; uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej; wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia; zasad przyznawania odszkodowań.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania do wprowadzenia wyżej opisanych zmian do treści stosowanego wzorca umownego, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Spółki i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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

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

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Spółce – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin 30 dni jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania.

Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana jedynie w zakresie naruszenia stanowiącego przedmiot prowadzonego postępowania.

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

Ad III Zobowiązanie do złożenia sprawozdania o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 przedsiębiorcy², a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Spółka powinna zatem dokonać zmiany *Regulaminu* w sposób określony w pkt I sentencji decyzji i wprowadzić go do obrotu. Po wykonaniu tych czynności Spółka powinna przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Spółce określony termin 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.

² D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.

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 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Spółce 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/