

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 30.06.2010r.

RKT-61-13/09/SB

DECYZJA Nr RKT-13/2010

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) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko „Eurokurier” Sp. z o.o. w Tarnowskich Górach,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie polegające na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji”*, sprzecznego z § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266)

i nakazuje się zaniechania jej stosowania.

II Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

1. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie polegające na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„(...) Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Ekurier”*, sprzecznego z art. 76 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.),

2. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie polegające na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„Ekurier nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich”*, sprzecznego art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.),

3. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie polegające na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „*Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej o 50%*”, sprzecznego art. 83 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.),
i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 27.11.2009r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **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 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.) o treści: „*Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki lub kwoty 150,00 zł w zależności od tego, która z tych wartości jest niższa*”
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27.11.2009r.

IV. 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 kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia 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.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co mogło 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 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

jako bezprzedmiotowe.

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na „Eurokurier” Sp. z o.o. w Tarnowskich Górach, kary pieniężne płatne do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie:

1) opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w wysokości 602 PLN (słownie złotych: sześćset dwa),

2) opisanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji w wysokości 1355 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta pięćdziesiąt pięć),

3) opisanym w punkcie III sentencji niniejszej decyzji w wysokości 904 PLN (słownie złotych: dziewięćset cztery).

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w związku z art.

83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się „Eurokurier” Sp. z o.o., kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 66 PLN (słownie: sześćdziesiąt sześć), w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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 „Eurokurier” Sp. z o.o. w Tarnowskich Górach (zwanej dalej Eurokurier, Ekurier, Spółką, 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 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową).

W dniu 30.04.2009r. postanowieniem nr 1 (karty nr 2-4) 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 i 2 ustawy antymonopolowej, polegających na:

1. ograniczeniu prawa konsumentów do dochodzenia wszelkich roszczeń wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń, co mogło naruszać art. 76 i 77 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) – zwanej dalej ustawą Prawo przewozowe,

2. ograniczeniu 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 Prawo przewozowe,

3. ograniczeniu prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń wynikających z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe,

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

5. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o trybie dochodzenia roszczeń, co mogło naruszać art. 77 ust. 1 oraz art. 75 ust. 1 i 2 ustawy Prawo przewozowe oraz § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266) – zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,

6. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w „Regulaminie świadczenia usług kurierskich” o: sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co mogło 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 ze zm.) – zwanej dalej ustawą Prawo pocztowe,

7. stosowaniu 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:

§ 15 pkt 6 Regulaminu świadczenia usług kurierskich „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki lub kwoty 150,00 zł w zależności od tego, która z tych wartości jest niższa”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Eurokurier pismem z dnia 11.05.2009r. wyjaśnił, iż Regulamin świadczenia usług kurierskich – zwany dalej również Regulaminem jest stosowany od dnia 15.10.2007r. (karty nr 7-8). Przedsiębiorca odnosząc się do postawionych zarzutów stwierdził, iż stosowane przez niego postanowienia były i są w dużej mierze zbieżne z postanowieniami regulaminów stosowanych przez firmy kurierskie zajmujące wiodącą pozycję na rynku. Spółka ma podpisane odpowiednie umowy z tymi firmami. Dodatkowo zostało wyjaśnione, iż nigdy wcześniej Spółka nie była informowana przez jakikolwiek podmiot o możliwości kolizji postanowień Regulaminu z przepisami prawa.

Dodatkowo Spółka wyjaśniła, iż od samego początku swojej działalności ma na celu świadczenie usług kurierskich w oparciu o zasady uczciwej konkurencji oraz poszanowania nie tylko praw konsumentów ale wszystkich podmiotów korzystających z jej usług. Na tle wskazanych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania postanowień Regulaminu świadczenia usług kurierskich nigdy nie dochodziło do sytuacji spornych ani do ograniczenia możliwości dochodzenia roszczeń klientów Spółki. Stwierdzone zostało, iż nawet w sytuacji, kiedy którekolwiek z postanowień Regulaminu byłoby rozbieżne w swej treści z przepisami ustawy w tym np. ustawy prawo przewozowe to oczywistym jest, że prymat nad postanowieniami Regulaminu mają przepisy rangi ustawowej tym samym nie ma tutaj możliwości pokrzywdzenia konsumenta czy też ograniczenia jego praw. Równocześnie Spółka zadeklarowała przeprowadzenie analizy postanowień Regulaminu i dokonanie niezbędnych korekt.

Przedsiębiorca pismem z dnia 17.06.2009r. przekazał nowy Regulamin świadczenia usług kurierskich (karty nr 40-44).

W piśmie z dnia 6.08.2009r. Eurokurier ponownie wyjaśnił, iż na podstawie uprzednio stosowanego Regulaminu świadczenia usług nie doszło do ograniczenia praw konsumentów w zakresie dochodzenia roszczeń. Sporadyczne reklamacje starano się rozpatrywać z korzyścią dla klienta i w sposób polubowny. W czasie istnienia firmy tylko jeden raz doszło do sytuacji, skierowania sprawy na drogę sądową. Zakończyła się ona prawomocnym wyrokiem korzystnym dla Spółki, oddalającymi bezpodstawne powództwo (karta nr 51).

W dniu 28.09.2009r. postanowieniem nr 2 zaliczono w poczet dowodów dokumenty zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym w sprawie prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności, których treści wykorzystane zostały w dalszej części niniejszej decyzji (karta nr 59).

Spółka w kolejnym piśmie wyjaśniła, co następuje (karty nr 94): Na stronie internetowej, prawdopodobnie w wyniku zaniechania firmy obsługującej stronę internetową Spółki nie został zamieszczony Regulamin zmieniony z dniem 25.05.2009r. Nowa treść Regulaminu została zamieszczona na stronie internetowej Spółki z dniem 27.11.2009r.”

W dniu 1.03.2010r. Postanowieniem nr 3 dokonano zmiany treści Postanowienia nr 1 wszczynającego przedmiotowe postępowanie w taki sposób, iż przyjęło ono treść (karta nr 106): Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte w związku z podejrzeniem podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez stosowanie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „(...) *Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Ekurier*”, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 76 ustawy Prawo przewozowe,

2. naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez stosowanie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „*Ekurier nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich*”, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe,

3. naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez stosowanie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „*Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż*

równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej o 50%”, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 Prawo przewozowe,

4. formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez stosowanie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji”*, co może zostać uznane za sprzeczne z § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,

6. formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo pocztowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

7. stosowaniu 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: § 15 pkt 6 Regulaminu świadczenia usług kurierskich *„Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki lub kwoty 150,00 zł w zależności od tego, która z tych wartości jest niższa”*, co może zostać stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi z dnia 30.04.2010r. przedsiębiorca przedstawił rachunek zysków i strat Spółki za rok 2009 oraz wyjaśnił, iż w 2009r. nie świadczył usług pocztowych (karta nr 114).

W dniu 25.05.2010r. zawiadomiono Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (karta nr 117).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania, Prezes Urzędu ustalił, że przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego (karty nr 56-57). Spółka prowadzi działalność polegającą m.in. na działalności przewozu przesyłek. Dodatkowo przedsiębiorca ma prawo świadczyć usługi pocztowe niewymagające zezwolenia zgodnie ze wpisem do Rejestru operatorów pocztowych (karta nr 70).

W treści zarówno poprzednio obowiązującego, jak i nowego „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” przedsiębiorca określił, iż może świadczyć usługi zarówno pocztowe jak i przewozowe (karty nr 41 i 75). Zgodnie z § 3 pkt 1 Regulaminu „Przewóz przesyłek – świadczone przez Ekurier usługi nie mające charakteru powszechnego, polegające na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu przesyłek w przewidywanym lub gwarantowanym terminie na podstawie i zgodnie z przepisami Ustawy z 15.11.1984r. prawo przewozowe Dz.U. nr 50, poz. 601 z 2000 r. tekst jednolity, nie stanowiące usługi pocztowej”. Zgodnie z § 3 pkt 3 Regulaminu „Usługa pocztowa – usługa wykonywana zarobkowo w obrocie krajowym polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu przesyłek na podstawie i zgodnie z przepisami Ustawy z 12.06.2003r. prawo pocztowe Dz.U. nr 130, poz. 1188 z 2003r.”.

We wcześniej obowiązującym „Regulaminie świadczenia usług kurierskich” zawarte były następujące postanowienia (karty nr 75-77):

§ 5 pkt 1 „Przesyłka, po telefonicznym zgłoszeniu lub elektronicznie na stronie oficjalnej www.ekurier.pl, przez Nadawcę, jest odbierana spod wskazanego adresu w danej miejscowości, bądź może zostać nadana w którymkolwiek z Punktów Obsługi Klienta, w godzinach jego pracy”.

§ 5 pkt 2 „Ekurier przesyła przesyłki w przewidywanym terminie doręczenia lub gwarantowanym terminie doręczenia określonym w aktualnym Cenniku o ile strony w formie pisemnej nie postanowią inaczej. Nadawca może wydać inną dyspozycję co do terminu doręczenia przesyłki, który może być krótszy niż terminy gwarantowane przez Ekurier, jeżeli Ekurier wyrazi na to zgodę potwierdzoną na liście przewozowym”.

§ 11 „W przypadku uszkodzenia lub ubytku przesyłki przedstawiciel Ekurier obowiązany jest spisać protokół w obecności Odbiorcy, w którym ujęta będzie data i godzina doręczenia oraz opis uszkodzenia lub ubytku przesyłki. Prawidłowo sporządzony protokół (podpisany przez Odbiorcę i przedstawiciela Ekurier) jest podstawą do zapłacenia odszkodowania, o którym mowa w § 15 ust. 6. Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Ekurier”.

§ 15 pkt 4 „W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki przedstawiciel Ekurier obowiązany jest spisać protokół w obecności Odbiorcy, w którym ujęta będzie data i godzina doręczenia oraz przyczyna opóźnienia przesyłki podana przez przedstawiciela Ekurier. Prawidłowo sporządzony protokół podpisany przez Odbiorcy i przedstawiciela Ekurier jest podstawą do zapłaty przez Ekurier odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 poniżej”.

§ 15 pkt 5 „Ekurier nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich”.

§ 15 pkt 6 „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki lub kwoty 150,00 zł w zależności od tego, która z tych wartości jest niższa”.

§ 15 pkt 7 „Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej o 50%”.

§ 16 pkt 3 „Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki”.

§ 16 pkt 4 „Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (nie spełniające warunków, o których mowa w pkt. 5 a-k), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione”.

§ 16 pkt 6 „Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji”.

§ 17 „Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu uważa się za utraconą z wyjątkiem przesyłek importowanych na teren RP, które standardowo nie są objęte ubezpieczeniem”.

§ 18 „Do usług pocztowych mają zastosowanie postanowienia niniejszego regulaminu z uwzględnieniem następujących zapisów (...) Roszczenia z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki nie zgłoszone przez adresata kurier przed upływem 7 dni od przyjęcia przesyłki wygasają po tym terminie”.

§ 19 „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”.

W trakcie postępowania treść „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” uległa zmianie. Nowa treść Regulaminu jest udostępniana za pośrednictwem strony internetowej od dnia 27.11.2009r. Wprowadzone zostały następujące postanowienia (karty nr 41-44):

§ 11 „W przypadku uszkodzenia lub ubytku przesyłki przedstawiciel Ekurier obowiązany jest spisać protokół w obecności Odbiorcy, w którym ujęta będzie data i godzina doręczenia oraz opis

uszkodzenia lub ubytku przesyłki. Prawidłowo sporządzony protokół (podpisany przez Odbiorcę i przedstawiciela Ekurier) jest podstawą do zapłacenia odszkodowania”.

§ 15 pkt 1 „Ekurier ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki, w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, ustawie Prawo przewozowe oraz kodeksie cywilnym, z zastrzeżeniem ust. 8”.

§ 15 pkt 4 „W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki przedstawiciel Ekurier obowiązany jest spisać protokół w obecności Odbiorcy, w którym ujęta będzie data i godzina doręczenia oraz przyczyna opóźnienia przesyłki podana przez przedstawiciela Ekurier. Prawidłowo sporządzony protokół podpisany przez Odbiorcy i przedstawiciela Ekurier jest podstawą do zapłaty przez Ekurier odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 poniżej”.

§ 15 pkt 5 uchylony.

§ 15 pkt 6 uchylony.

§ 15 pkt 7 „Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej dwukrotnie”.

§ 16 pkt 3 uchylony.

§ 16 pkt 4 „Reklamacje zgłoszone po terminie, lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione”.

§ 16 pkt 6 „Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie wzywając do uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Nie uzupełnienie przez Nadawcę braków reklamacji w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania”.

§ 18 „Do usług pocztowych mają zastosowanie postanowienia niniejszego regulaminu z uwzględnieniem następujących zapisów (...) Roszczenia z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki nie zgłoszone przez adresata kurier przed upływem 7 dni od przyjęcia przesyłki wygasają po tym terminie”.

§ 19 „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”.

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.

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 (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba prawna. W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątplenia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka działająca w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. 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 punktach od I do III sentencji niniejszej decyzji. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczyły

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

szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczyły one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy doręczania przesyłek, jak i zagrażały interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Rozważane działania godziły więc w zbiorowe interesy konsumentów.

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. W zakresie punktu I sentencji decyzji oceniana praktyka polega na bezprawnym zachowaniu polegającym na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: § 16 pkt 6 „*Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji*”, które jest sprzeczne z § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego .

Zgodnie z § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1-4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

W przedmiotowej praktyce zakwestionowany został tryb, termin składania i uzupełniania, a także rozpatrywania reklamacji, jako sprzeczny z ww. rozporządzeniem.

Zgodnie z postanowieniem poprzednio obowiązującego Regulaminu konsument składając reklamację musi złożyć wszelkie dokumenty zachowując 30 dniowy termin od nadania przesyłki. Obowiązek ten wynikał z § 16 pkt 6 Regulaminu, który stanowił, iż „*Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji*”. Zgodnie z § 16 pkt 3 Regulaminu „*Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki*”. § 16 pkt 4 Regulaminu stanowił, iż „*Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (nie spełniające warunków, o których mowa w pkt. 5 a-k), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione*”. Analizując powyższe treści stwierdzone zostało, iż w sytuacji składania reklamacji w terminie 30 dni muszą być zrealizowane następujące czynności: przesłanie przesyłki,

złożenie reklamacji, wezwanie konsumenta do uzupełnienia reklamacji, oraz jej uzupełnienie. Natomiast biorąc pod uwagę, iż szybkość podejmowania niektórych czynności, tj. wezwanie do uzupełnienia reklamacji, zależy wyłącznie od woli przedsiębiorcy. W konsekwencji tego konsument pomimo podejmowania rzetelnych działań, może nie mieć możliwości uzupełnienia dokumentacji w terminie 30 dni od nadania przesyłki. W wyniku niezachowania powyższego terminu na podstawie postanowień Regulaminu przedsiębiorca ma prawo uznać reklamację za niezłożoną. Natomiast zgodnie z rozporządzeniem konsument ma dodatkowe 14 dni od otrzymania wezwania na uzupełnienie braków, przy czym termin ten biegnie od otrzymania wezwania. Biorąc pod uwagę powyższą analizę zostało stwierdzone, iż przedsiębiorca w sposób bezprawny określił termin składania i uzupełniania reklamacji ze względu na określony tryb wzywania konsumentów do ich uzupełnienia oraz termin, w jakim konsumenci mają możliwość uzupełnienia tych zgłoszeń. Postanowienia Regulaminu określają mniej korzystne warunki w zakresie terminu, w którym zgodnie z rozporządzeniem zgłoszenie reklamacyjne może zostać uzupełnione po otrzymaniu wezwania. Z rozporządzenia wynika, iż termin do uzupełnienia reklamacji zaczyna biec od otrzymania wezwania, i nie jest związany z terminem określającym prawo do zgłoszenia reklamacji.

Regulamin określa 45 dniowy termin dla przedsiębiorcy, w którym ma on wyjaśnić i załatwić reklamację. Natomiast rozporządzenie nakazuje, aby rozpatrzenie reklamacji nastąpiło w terminie 30 dni od złożenia kompletnej reklamacji. Zgodnie z przepisami prawa przedsiębiorca może podejmować czynności wyjaśniające, jednak od momentu złożenia kompletnej dokumentacji, przedsiębiorca ma 30 dni na jej rozpatrzenie. Biorąc pod uwagę powyższą analizę termin rozpatrzenia reklamacji został określony w sposób niezgodny z przepisami prawa oraz w sposób naruszający interesy konsumentów.

W konsekwencji stosowania tej praktyki konsumenci dysponują błędną wiedzą o prawach i obowiązkach swoich, a także przedsiębiorcy, które wynikają z przepisów prawa. W wyniku stosowania przedmiotowej praktyki konsumenci mogą nie dochodzić swoich praw, co narusza ich interesy ekonomiczne.

W trakcie postępowania przedsiębiorca dokonał zmiany treści Regulaminu w zakresie zakwestionowanej praktyki. W nowym Regulaminie wprowadzone zostały następujące zmiany:

§ 16 pkt 3 został uchylony.

§ 16 pkt 4 przyjął treść *„Reklamacje zgłoszone po terminie, lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione”*.

§ 16 pkt 6 przyjął treść *„Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie wzywając do uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Nie uzupełnienie przez Nadawcę braków reklamacji w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania”*.

Nowa treść regulaminu tylko w części jest zgodna z § 6 rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. W nowych warunkach w sposób właściwy zostało określone, iż przedsiębiorca wezwie reklamującego do uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni. Jednak w nowym Regulaminie nadal termin na udzielenie odpowiedzi jest dłuższy niż wynika on z treści przepisów. § 16 pkt 6 nowego Regulaminu nadal stanowi, iż reklamacja będzie rozpoznana w terminie 45 dni, od dnia gdy została ona złożona prawidłowo. Natomiast rozporządzenie zakreśla 30 dni na rozpatrzenie reklamacji. Na podstawie powyższej analizy stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca nadal stosuje zakwestionowaną bezprawną praktykę w opisanym zakresie.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, Prezes Urzędu uznał, iż również nowe warunki świadczenia usług nie gwarantują konsumentom praw wynikających z przepisów rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zakresie rozpatrywania reklamacji w powyżej opisanym zakresie.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy oraz naruszanie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał

oceniającą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechania jej stosowania.

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. I sentencji decyzji.

II.1 W zakresie punktu II.1 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczyła bezprawnego zachowania polegającego na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „(...) *Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Ekurier*”, sprzecznego z art. 76 ustawy Prawo przewozowe.

Art. 76 pkt 1, 2, 3 i 4 ustawy Prawo przewozowe stanowi, iż przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że: szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego, zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika, ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

W zakwestionowanym postanowieniu stwierdzone zostało bezwarunkowe wygaśnięcie roszczeń w sytuacji, gdy zastrzeżenia nie zostaną zgłoszone przy odebraniu przesyłki. Postanowienie nie uwzględnia prawa do zgłoszenia reklamacji z tytułu niewidocznych uszkodzeń, czy też opóźnień w doręczeniu lub zagubieniu przesyłki. Ograniczone zostało również prawo do dochodzenia roszczeń, gdy ubytek lub uszkodzenie nastąpi z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przedsiębiorcy.

Postanowienie powołane powyżej w sposób jednoznaczny ogranicza prawa konsumentów wynikające z przytoczonych przepisów prawa. Fakt przyjęcia przesyłki przez konsumenta bez zastrzeżeń powoduje, iż przedsiębiorca powołując się na powyższe postanowienie może nie uwzględniać żadnej reklamacji, gdy konsument nie zgłosił zastrzeżeń w momencie odbioru przesyłki. Nie została również uwzględniona sytuacja, gdy szkoda została stwierdzona wcześniej przed wydaniem przesyłki. Poprzez użycie sformułowania „wszelkie roszczenia” przedsiębiorca stwierdza, iż wszelkie roszczenia, bez względu na powody ich powstania nie będą uwzględniane, jeżeli nie zostaną one zgłoszone w momencie odbioru przesyłki. Natomiast art. 76 ustawy Prawo przewozowe przewiduje sytuacje, w których konsumenci mogą dochodzić roszczeń również wówczas, gdy w momencie odbioru nie wnieśli jakichkolwiek zastrzeżeń co do odebranej przesyłki. Ograniczenie to narusza interesy ekonomiczne konsumentów, gdyż pozbawia ich możliwości uzyskania rekompensat z tytułu powstałych ubytków lub uszkodzeń w sytuacjach przewidzianych w powyższym artykule.

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.

W trakcie postępowania przedsiębiorca przedstawił nową treść Regulaminu. Z jego treści został usunięty fragment ograniczający prawa konsumentów. Usunięcie postanowienia na podstawie, którego zostały ograniczone prawa konsumentów powoduje, iż w sytuacji przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń mogą oni na podstawie ogólnych przepisów prawa dochodzić swoich roszczeń np. z tytułu ubytku w przesyłce, którego nie mogli stwierdzić w momencie odbioru, opóźnień w doręczeniu, czy też szkód powstałych z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.

Nowa treść Regulaminu jest udostępniana za pośrednictwem strony internetowej od dnia 27.11.2009r. Stąd za termin zaniechania stosowania praktyki przyjęto datę 27.11.2009r.

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. II.1 sentencji decyzji.

II.2 W zakresie punktu II.2 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczyła bezprawnego zachowania polegającego na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: „*Ekurier nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich*”, sprzecznego z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe.

Zamieszczenie w Regulaminie powyższego postanowienia umożliwiło przedsiębiorcy, wyłączenie swojej odpowiedzialności co do szkód pośrednich i utraconych korzyści powstałych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, jak i Nadawcy. Zostało to uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, stanowiącym, że jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Szkody pośrednie i utracone korzyści należy zaliczyć do szkód innych niż w przesyłce. Fakt jednoznacznego określenia w przepisach prawa, okoliczności uprawniających do odszkodowania w sytuacji powstania szkody innej niż w przesyłce powoduje, iż nie można tego prawa ograniczyć postanowieniem umowy. Dodatkowo istotne jest to, iż zgodnie z art. 86 ustawy Prawo przewozowe w sytuacji, gdy szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, przedsiębiorca nie może ograniczyć wysokości takiego odszkodowania.

Ze względu na treść powołanego postanowienia konsumentów, w sytuacji powstania szkód pośrednich i utraconych korzyści, a więc szkód innych niż w przesyłce, nie mogli dochodzić roszczeń w żadnej sytuacji. Postanowienie całkowicie ograniczało prawo do dochodzenia roszczeń w opisanych okolicznościach, co naruszało interesy ekonomiczne 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.

W trakcie postępowania przedsiębiorca zmienił treść Regulaminu w zakresie zakwestionowanej praktyki. Przytoczony powyżej § 15 pkt 5 starego Regulaminu został usunięty. Usunięcie postanowienia, na podstawie którego zostały ograniczone prawa konsumentów powoduje, iż konsumenci mają prawo dochodzić swoich praw na podstawie przepisów ogólnych prawa.

Nowa treść Regulaminu jest udostępniana za pośrednictwem strony internetowej od dnia 27.11.2009r. Stąd za termin zaniechania stosowania praktyki przyjęto datę 27.11.2009r.

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. II.2 sentencji decyzji.

II.3 W zakresie punktu II.3 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczyła bezprawnego zachowania polegającego na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej o 50%”*, sprzeczne z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe.

Zgodnie z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Zamieszczając w Regulaminie powołane powyżej postanowienie, przedsiębiorca w sposób jednoznaczny ograniczył zakres swojej odpowiedzialności w stosunku do obowiązków wynikających z przepisów prawa. Powołany art. 83 ust. 1 stanowi, iż w sytuacji, gdy powstanie szkoda inna niż w przesyłce, a więc również szkoda powstała z tytułu opóźnienia, odszkodowanie może wynieść nawet do dwukrotności kwoty przewoźnego. Natomiast w Regulaminie z góry ograniczono przedmiotowe odszkodowanie za opóźnienie do 150% należnej sumy. Jednak odszkodowanie określone z tytułu opóźnienia w przewozie przesyłki nie może zostać określone w mniejszej wysokości niż określają to przepisy ustawy Prawo przewozowe. Na podstawie ocenianej treści Regulaminu odszkodowanie, które mogło być wypłacone w opisanych okolicznościach nie odpowiadało określonej w art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe wielkości, gdyż w stosunku do ustawowego ograniczenia zostało ono faktycznie pomniejszone o 1/4.

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.

W trakcie postępowania przedsiębiorca dokonał zmiany treści Regulaminu w zakresie zakwestionowanej praktyki. § 15 pkt 7 Regulaminu otrzymał brzmienie *„Odszkodowanie za*

opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej dwukrotnie”.

Wprowadzenie nowej treści zapisu spowodowało, iż Regulamin nie ogranicza praw konsumentów wynikających z art. 83 ust. 1 ustawy Prawa przewozowego. Aktualnie odszkodowanie z tytułu szkody innej niż w przesyłce powstałe z tytułu opóźnienia zostało określone w wysokości uwzględniającej przepisy prawa.

Nowa treść Regulaminu jest udostępniana za pośrednictwem strony internetowej od dnia 27.11.2009r. Stąd za termin zaniechania stosowania praktyki przyjęto datę 27.11.2009r.

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy antymonopolowej, praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania ich stosowania z dniem 27.11.2009r.

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. II.3 sentencji decyzji.

III 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: § 15 pkt 6 poprzednio obowiązującego Regulaminu świadczenia usług kurierskich *„Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki lub kwoty 150,00 zł w zależności od tego, która z tych wartości jest niższa”.*

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 przedstawieniu 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 III 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 1521, w sprawie z powództwa Stowarzyszenia Towarzystwa Lexus w Zielonej Górze przeciwko DHL Express (Poland) Sp. z o. o. w Warszawie.

„Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł”.

W ww. wyroku Sąd stwierdził, co następuje: *„W ocenie Sądu zapis regulaminu jest sprzeczny z przepisami rozdziału 10 prawa przewozowego precyzującego zasady odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek i uszkodzenie przesyłki. Stosownie do art. 80 prawa przewozowego wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności: 1. ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo 2. ceny wynikającej z cennika (...) bądź 3. wartość rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania. W razie niemożliwości ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony powyżej wysokość tę ustala rzeczoznawca. W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku – w odpowiedniej części (...). Stosownie do art. 81 ust. 1 prawa przewozowego w razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości. Ponadto w art. 82 prawa przewozowego określono, iż oprócz odszkodowań określonych w art. 80 i 81 przewoźnik jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki: 1. w razie utraty – w pełnej wysokości, 2. w razie ubytku – w odpowiedniej wysokości, 3. w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki w skutek uszkodzenia.*

Ograniczenie zatem odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki do wysokości w kwocie 500 zł jest sprzeczne z powołanymi przepisami prawa przewozowego tym samym abuzywnie stosownie do art. 385¹ k.c. Zgodnie z art. 385¹ pkt 3 k.c. za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, które wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony”.

Biorąc pod uwagę powyższe stanowisko Sądu, zakwestionowane w niniejszej decyzji postanowienie w taki sam sposób ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumentów z tytułu niewykonania usługi. W ocenianym postanowieniu kwota do jakiej odpowiada przedsiębiorca została określona jeszcze w mniejszej wysokości, niż w klauzuli wpisanej do rejestru. 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 przedsiębiorcy oraz naruszanie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania przedsiębiorca dokonał zmiany treści Regulaminu w zakresie zakwestionowanej praktyki. Z nowego Regulaminu zostało usunięte zakwestionowane postanowienie. Usunięcie postanowienia, na podstawie którego zostały ograniczone prawa konsumentów powoduje, iż konsumenci mają prawo dochodzić swoich praw na podstawie przepisów ogólnych prawa.

Nowa treść Regulaminu została udostępniona za pośrednictwem strony internetowej z dniem 27.11.2009r. Stąd za termin zaniechania stosowania praktyki przyjęto datę 27.11.2009r.

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 27.11.2009r.

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. III sentencji decyzji.

IV. 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 ustawy antymonopolowej, 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.

IV.1. W przedmiotowym przypadku postępowanie wszczęto w sprawie podejrzenia stosowania bezprawnego działania noszącego znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powyżej przytoczone przepisy Prawa przewozowego regulują zasady ustalania stanu przesyłek i terminy dochodzenia roszczeń. Art. 77 ustawy Prawo przewozowe określa terminy dochodzenia roszczeń, jednak nie zawiera wymogu określania tych terminów w zawieranych umowach. Dodatkowo konsument jest informowany o prawie dochodzenia roszczeń. Zgodnie z § 9 Regulaminu „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej” (karta nr 75). Biorąc pod uwagę powyższe nie można postawić przedsiębiorcy zarzutu naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki na podstawie powyższych przepisów.

Konieczną 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. Jak stwierdzono powyżej nie można zarzucić przedsiębiorcy stosowania praktyki sprzecznej z powołanymi przepisami ustawy Prawa przewozowego w opisanym zakresie.

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

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. IV.1 sentencji decyzji.

IV.2. W przedmiotowym przypadku postępowanie wszczęto w sprawie podejrzenia stosowania bezprawnego działania noszącego znamiona praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na formułowaniu „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo pocztowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z § 18 Regulaminu „Do usług pocztowych mają zastosowanie postanowienia niniejszego regulaminu z uwzględnieniem następujących zapisów (...) *Roszczenia z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki nie zgłoszone przez adresata kurier przed upływem 7 dni od przyjęcia przesyłki wygasają po tym terminie*”. § 16 pkt 3 Regulaminu stanowi, iż „*Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki*”. § 3 pkt 3 Regulaminu stanowi, iż „*Usługa pocztowa-usługa wykonywana zarobkowo w obrocie krajowym polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu przesyłek na podstawie i zgodnie z przepisami Ustawy z 12.06.2003 r. prawo pocztowe Dz.U. nr 130, poz. 1188 z 2003 r*”. Analizując powyższe treści stwierdzone zostało, iż za pośrednictwem warunków zawartych w Regulaminie konsument otrzymuje informacje o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

Konieczną 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. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności nie można zarzucić przedsiębiorcy stosowania praktyki sprzecznej z powołanym przepisem ustawy Prawa pocztowego w opisanym zakresie.

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

Wobec powyższego należało orzec jak w pkt. IV.2 sentencji decyzji.

V. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Dlatego też Prezes Urzędu ma prawo nałożyć karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki, gdy narusza ona interesy konsumentów bez względu na to, czy przedsiębiorca ponosi winę za jej stosowanie. Stosownie do art. 111 ustawy antymonopolowej przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Należy także podnieść, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 ww. ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie takiego rozwiązania jest ponadto pożądane z tego względu, iż pozwala na uwzględnienie przy nakładaniu kar w sposób zindywidualizowany wszystkich okoliczności związanych ze stosowaniem określonych naruszeń, które mogą różnić pod wieloma względami (np. wagą naruszenia, zasięgiem oddziaływania praktyki, skutkami, jakie praktyka wywołuje na rynku i ich dotkliwością dla kontrahentów, czasem jej trwania itp.), a tym samym pozwala na nałożenie kary adekwatnej do danego naruszenia.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy (profesjonalny) charakter świadczenia usług wymaga prowadzenia

działalności w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z respektowaniem obowiązujących przepisów prawa.

Dokonując wyliczenia kary, Prezes Urzędu wziął pod uwagę osiągnięty przez „Eurokurier” Sp. z o.o. w roku 2009 przychód wynikający z rachunku zysków i strat. Przedmiotowy przychód wyniósł 501 876,38 zł. (karta nr 115). Szacowana w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w niniejszym przypadku nałożona, to 50 187,638 zł.

Pkt V.1 W zakresie pkt V.1 sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I sentencji decyzji polegającej na stosowaniu postanowienia „Regulaminu świadczenia usług kurierskich” o treści: *„Termin wyjaśnienia i załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 45 dni licząc od dnia wniesienia prawidłowo wypełnionej reklamacji. W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji Ekurier informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji”*, sprzecznego z § 6 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, iż stosowanie postanowienia, które nie reguluje praw i obowiązków stron umowy w sposób odpowiadający przepisom prawa jest bezprawne. Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. W przedmiotowym przypadku konsumenci na podstawie postanowień Regulaminu mają utrudnioną procedurę składania reklamacji w stosunku do praw przyznanych przez powyższe rozporządzenie. Dodatkowo przedsiębiorca w sposób bezprawny określił termin, w którym rozpatrywać będzie składane reklamacje.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę długotrwały okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 15.01.2007r. Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka ta była stosowana długotrwale (karta nr 7).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na wykonanie, uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,1% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009r. dla zakwestionowanej w punkcie I sentencji decyzji praktyki.

Wyliczając ostateczny wymiar kary brak było okoliczności, które Prezes Urzędu mógłby uznać za okoliczności łagodzące. Natomiast przy wyliczeniu ostatecznej wartości kary został uwzględniony krajowy wymiar stosowanej praktyki (karta nr 61). W oparciu o powyższe ostatecznie wysokość kary podwyższono o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 602 PLN (słownie złotych: sześćset dwa). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około 0,12% przychodu uzyskanego przez „Eurokurier” w 2009 r. i stanowiąca około 1,2% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt. V.1 sentencji niniejszej decyzji.

Pkt V.2 W zakresie pkt V.2 sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt II sentencji decyzji polegających na stosowaniu postanowień Regulaminu: *„(...) Wskutek przyjęcia przez Odbiorcę przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Ekurier”, „Ekurier nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy*

jak i osób trzecich”, „Odszkodowanie za opóźnienie w przewozie przesyłki nie może być wyższe niż równowartość sumy pobranej tytułem opłaty za przewóz powiększonej o 50%”, które zostały uznane za sprzeczne z ustawą Prawo przewozowe.

Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że ograniczenie praw konsumentów wynikających z przepisów prawa poprzez postanowienia umowy jest bezprawne. Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanych praktyk na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Powołane powyżej postanowienia ograniczały prawa do dochodzenia roszczeń m.in. w sytuacji, gdy uszkodzeń nie można było stwierdzić w momencie odbioru przesyłki. Ograniczenie dotyczyło również wysokości dochodzonego roszczenia.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę długotrwały okres stosowania zakwestionowanych praktyk, tj. od 15.01.2007r. Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyki te były stosowane długotrwale (karta nr 7).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszeń na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na wykonanie, uzasadnia ustalenie wyjściowego łącznego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,3% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009r. dla zakwestionowanych w punkcie II sentencji decyzji praktyk.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki Regulaminu, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyk. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (karta nr 61). W oparciu o powyższe przesłanki ostatecznie wysokość kary obniżono o 10%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1355 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta pięćdziesiąt pięć). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około 0,27% przychodu uzyskanego przez „Eurokurier” w 2009r. i stanowiąca około 2,7% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt V.2 sentencji niniejszej decyzji.

V.3 Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na „Eurokurier” Sp. z o.o. kary pieniężnej również z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt III sentencji niniejszej decyzji tj. z tytułu stosowania postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. Jak stwierdzono w uzasadnieniu stosowania przedmiotowej praktyki zarówno zakwestionowane postanowienie jak i wpisane do rejestru, ograniczały kwotowo wysokość dochodzonych roszczeń z tytułu niewykonania lub nierzetelnego usługi.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę taki sam bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanego postanowienia, jak postanowienia wpisanego do ww. rejestru.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę długotrwały okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 15.01.2007r. Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka ta była stosowana długotrwale (karta nr 7).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,05% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009r.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji

umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (karta nr 61). W oparciu o powyższe przesłanki ostatecznie wysokość kary obniżono o 10%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 904 PLN (słownie złotych: dziewięćset cztery). W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około 0,18% przychodu uzyskanego przez „Eurokurier” w 2009r. i stanowiąca około 1,8% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt V.3 sentencji niniejszej decyzji.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko przedsiębiorcy w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania w punkcie I decyzji stwierdzone zostało naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej. Kosztami niniejszego postępowania dla Prezesa Urzędu, są wydatki w wysokości 66 zł związane z korespondencją prowadzoną z przedsiębiorcą. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 66 PLN (słownie: sześćdziesiąt sześć).

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie V sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Na podstawie art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VI niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 i § 2 Kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn