



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

**RWA-61-13/14/JKa/DPM**

Warszawa, 14 lipca 2015 r.

**DECYZJA nr RWA- 6/2015**

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez DHL Express (Poland) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na :

1) naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz.1529), we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- b) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 2) stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi” (paragraf 15.7), co jako działanie niezgodne z treścią art. 87 ust. 5 oraz art. 88 ust. 4 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz.1529) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów związanych z wysokością i rodzajem roszczenia (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty)” (paragraf 17.1.), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 2 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. poz.1468) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

**i po zobowiązaniu się przez DHL Express (Poland) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań**

na skutek wprowadzenia zmian do „Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” poprzez :

- 1) określenie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,
- 2) rezygnację ze stosowania w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” postanowienia o treści „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi”,
- 3) zmianę postanowienia „Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji zawierającej kwotę wysuwanego względem

DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów związanych z wysokością i rodzajem roszczenia (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty)” w taki sposób, aby nie naruszało przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U.poz.1468)

**nakłada się na DHL Express (Poland) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. 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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

**nakłada się na DHL Express (Poland) spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie „Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”, potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do DHL Express (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca) o nadesłanie stosowanego przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminu świadczenia usług pocztowych, o którym mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła wzorzec umowy o nazwie: „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Spółka na podstawie nadesłanego *Regulaminu* świadczy usługi pocztowe na rzecz konsumentów. Analiza treści *Regulaminu* wykazała, że wzorzec ten:

- 1) nie zawiera obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego;
- 2) zawiera postanowienie niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami Prawa pocztowego dotyczącymi odpowiedzialności operatora pocztowego;
- 3) zawiera postanowienie regulujące uprawnienia osoby składającej reklamację na usługę pocztową w sposób mniej korzystny, niż wynika to z treści rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U.poz.1468; dalej: rozporządzenie reklamacyjne).

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 19 września 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy Prawo pocztowe, we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:
  - a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
  - b) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasad przyznawania odszkodowań;
  - c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr. 50, poz. 331 ze zm: dalej: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub u.o.k.i.k.);
2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równoważności 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi” (paragraf 15.7), co – jako działanie niezgodne z treścią art. 87 ust. 5 oraz art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów związanych z wysokością i rodzajem roszczenia (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty)” (paragraf 17.1.), co – jako działanie niezgodne z § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty DHL Express (Poland) sp. z o.o. złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanej jej praktyki oraz załączyła projekt nowego wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.” w którym zostały przedstawione Prezesowi UOKiK wprowadzone przez Spółkę zmiany, które mają doprowadzić do zaniechania naruszeń wskazanych przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz wyrażenia stanowiska przed wydaniem decyzji w sprawie.

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

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest między innymi świadczenie usług pocztowych. Przedsiębiorca świadczy te usługi na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów.

W obrocie z konsumentami Spółka stosuje wzorzec umowy o nazwie „Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”

Prezes UOKiK zarzucił Spółce, że w stosowanym w obrocie konsumenckim *Regulaminie* nie określiła ona w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych. Spółka nie opisała we wzorcu warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasad przyznawania odszkodowań;
- wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Ponadto wzorzec zawiera postanowienie niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami Prawa pocztowego dotyczącymi odpowiedzialności operatora pocztowego oraz postanowienie regulujące uprawnienia osoby składającej reklamację na usługę pocztową w sposób mniej korzystny, niż wynika to z treści rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

W toku postępowania, Spółka zobowiązała się do:

- 1) wprowadzenia w Paragrafie 15 ust. 3 „Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”, postanowienia następującej treści:

„Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa DHL Express, powyższych ograniczeń wysokości odszkodowania nie stosuje się; w takiej sytuacji odpowiedzialność DHL Express określana jest przez przepisy Kodeksu cywilnego”;

- 2) dodania w Paragrafie 15 w ust. 4 *Regulaminu* postanowienia w brzmieniu:

„W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania DHL Express zwraca w całości pobrana opłatę za Usługę pocztową”;

- 3) wykreślenia Paragrafu 15 ust. 7 *Regulaminu* w brzmieniu: „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi dodatkowej, DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi.”

- 4) nadania Paragrafowi 17 *Regulaminu* brzmienia:

„1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji.

2. W zakresie reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej zastosowanie mają następujące postanowienia:

- 1) Reklamację można wnieść w każdej placówce DHL Express. Reklamację można wnieść w formie pisemnej, elektronicznej na adresy wskazane na stronie [www.dhl.pl](http://www.dhl.pl) albo ustnej do protokołu.

- 2) Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:

- a) Nadawca, lub

- b) Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.

- 3) Reklamację można wnieść:

- a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:

- bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości – jeżeli został sporządzony protokół szkodowy przy przyjęciu przesyłki,
- po przyjęciu przesyłki – jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy,

- w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki – w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
  - b) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu określonego w Paragrafie 15 ust. 4;
  - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.
- Jednakże w żadnym przypadku wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
- 4) W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
  - 5) DHL Express rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.
  - 6) W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 14 dni na rachunek bankowy uprawnionego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – przekazem pocztowym.
3. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
- 1) w zakresie Usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.);
  - 2) w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).”

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

***Interes publiczny***

Przepis art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymienionej w sentencji niniejszej decyzji.

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

## ***Strona postępowania***

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. DHL Express (Poland) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000047237, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z przepisami art. 4 ust. 1 w związku z art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, a więc zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

DHL Express (Poland) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka jest w świetle cytowanych przepisów przedsiębiorcą. W konsekwencji, działania skarżonej Spółki mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

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

---

<sup>1</sup> W brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.



1. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
2. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 u.o.k.i.k. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k łącznie.

W świetle powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- **uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,**
- **uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,**
- **złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.**

### ***Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy***

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca, wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

Odnosząc się do praktyki sformułowanej w sentencji niniejszego postępowania, należy stwierdzić, iż bezprawność działań Spółki polega na ich sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego oraz wydanymi na jego podstawie aktami wykonawczymi. 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.

#### **Zarzut I.1) sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, 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.

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp 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, bądź też ich zniekształcanie. 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.

Prezes UOKiK ustalił, że *Regulamin* zawiera postanowienia, które wprawdzie informują nadawcę oraz adresata o prawie złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (paragraf 17 *Regulaminu*), jednakże nie są to wszystkie uprawnienia stron umowy pocztowej, których wskazania w treści regulaminu wymaga ustawodawca. Powyższe oznacza, że Spółka określiła te uprawnienia w sposób niepełny. Nie można uznać również za wypełnienie przez Spółkę ustawowych obowiązków informacyjnych postanowienia *Regulaminu* odsyłającego do norm Prawa pocztowego oraz wydanych na jego podstawie przepisów wykonawczych (paragraf 17.2.2. *Regulaminu*), albowiem na podstawie Prawa pocztowego wydano kilka rozporządzeń wykonawczych, a Spółka w swym *Regulaminie* nawet nie wskazuje, o które dokładnie rozporządzenie chodzi.

Wskazane powyżej postanowienia *Regulaminu* pomijają informację, że w przypadku niewykonania usługi pocztowej operator – niezależnie od odszkodowania – zwraca całą pobraną opłatę za usługę, jak również nie informują o ograniczeniach wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Spółkę usługi pocztowej. Ograniczenia te wynikają z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, jednakże nie we wszystkich sytuacjach znajdują one zastosowanie. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego,

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

Zatem dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga określenia w wykorzystywanym przez Spółkę wzorcu 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 (niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa).

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Ustawodawca wskazał pewne elementy regulaminu jako obligatoryjne w tym celu, aby były one w nim zapisane wprost, bez konieczności ich poszukiwania w przepisach. Przeciwnie założenie niweczyłoby sens obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego.

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega 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 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Zarzut I.2) sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego Spółka ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa). Zasady wypłaty odszkodowań określa również art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego. W żadnym z wymienionych w tym przepisie przypadków odpowiedzialność odszkodowawcza nie została ograniczona do „równowartości 100% opłaty”.

Tymczasem w treści *Regulaminu* Spółki znajduje się postanowienie o treści: „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi” (paragraf 15.7).

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, iż Spółka do usług dodatkowych zalicza m.in. usługę: „doręczenie na tereny odległe”. Oznacza to, że do zakresu usług dodatkowych Spółka zaliczyła typową usługę pocztową, ograniczając zarazem swoją odpowiedzialność za jej niewykonanie do równowartości opłaty dodatkowej, niezależnie od tego czy niewykonanie usługi było następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa, czy też nie. Niezależnie zresztą od tego, jakie usługi Spółka zalicza do usług dodatkowych, należy stwierdzić, że ograniczanie odpowiedzialności do "wysokości równowartości 100% opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi" może naruszać przepisy prawa.

Wskazać należy ponadto, że stosownie do treści art. 91 ust. 1 Prawa pocztowego operator pocztowy ma obowiązek zwrócić całą pobraną opłatę za usługę pocztową niezależnie od przyznanego odszkodowania.

Opisane powyżej działanie Spółki może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Zarzut I.3) sentencji decyzji**

Stosownie do treści § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego, do reklamacji wnoszonej w formie pisemnej należy dołączyć:

- 1) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki lub takiego przekazu, jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego nadawcy - do wglądu;
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust. 1 pkt 2 Prawa pocztowego;
- 3) kopię protokołu sporządzonego przez operatora pocztowego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
- 4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
- 5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy tego zażąda;
- 6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 ustawy;
- 7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;

8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy – do wglądu.

Przytoczony przepis zawiera enumeratywny katalog obowiązków, których spełnienia może wymagać operator pocztowy od reklamującego (nadawcy albo adresata). Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w art. 3 § 2 rozporządzenia reklamacyjnego, operator pocztowy może wezwać reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Operator ma obowiązek rozpoznać każdą reklamację, która spełnia ww. wymogi formalne.

Tymczasem Spółka, na mocy zawartego w swoim *Regulaminie* postanowienia o treści: „Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów związanych z wysokością i rodzajem roszczenia (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty)” (paragraf 17.1.), bezprawnie rozszerza zamknięty katalog wymogów i obowiązków, które należy spełnić, aby reklamacja została rozpatrzona. Zgodnie z postanowieniami *Regulaminu* w przypadku niezłączenia oryginału faktury VAT lub kalkulacji kosztów wytworzenia postępowanie reklamacyjne nie zostanie wszczęte. W ocenie Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie zostało uprawdopodobnione, że Spółka może naruszać § 3 ust. 2 rozporządzenia reklamacyjnego, co z kolei może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Przedsiębiorcy mogą dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z jego oferty. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

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

### ***Zobowiązanie DHL Express (Poland) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością***

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 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem prawnym<sup>2</sup>.

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

W zakresie realizacji obowiązków związanych z określeniem uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, określeniem zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, Spółka zobowiązała się do:

- 1) wprowadzenia w Paragrafie 15 ust. 3 „Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.”, postanowienia następującej treści:  
„Jeżeli jednak niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa DHL Express, powyższych ograniczeń wysokości odszkodowania nie stosuje się; w takiej sytuacji odpowiedzialność DHL Express określana jest przez przepisy Kodeksu cywilnego”;
- 2) dodania w Paragrafie 15 w ust. 4 *Regulaminu* postanowienia w brzmieniu:  
„W przypadku niewykonania Usługi pocztowej niezależnie od należnego odszkodowania DHL Express zwraca w całości pobrana opłatę za Usługę pocztową”;
- 3) wykreślenia Paragrafu 15 ust. 7 *Regulaminu* w brzmieniu: „Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego usługi dodatkowej, DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi.”
- 4) nadania Paragrafowi 17 *Regulaminu* brzmienia:  
„1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego reklamacji.

---

<sup>2</sup> M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

2. W zakresie reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej zastosowanie mają następujące postanowienia:
  - 1) Reklamację można wnieść w każdej placówce DHL Express. Reklamację można wnieść w formie pisemnej, elektronicznej na adresy wskazane na stronie [www.dhl.pl](http://www.dhl.pl) albo ustnej do protokołu.
  - 2) Uprawnionymi do wniesienia reklamacji są:
    - c) Nadawca, lub
    - d) Odbiorca – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona Odbiorcy.
  - 3) Reklamację można wnieść:
    - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją:
      - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości – jeżeli został sporządzony protokół szkodowy przy przyjęciu przesyłki,
      - po przyjęciu przesyłki – jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół szkodowy,
      - w terminie 7 dni od daty przyjęcia przesyłki – w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
    - b) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu określonego w Paragrafie 15 ust. 4;
    - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.Jednakże w żadnym przypadku wniesienie reklamacji nie może nastąpić później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
  - 4) W przypadku odmowy uznania reklamacji, uprawniony może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
  - 5) DHL Express rozpatruje reklamację oraz odwołanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.
  - 6) W przypadku uznania reklamacji, odszkodowanie wypłaca się w terminie do 14 dni na rachunek bankowy uprawnionego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – przekazem pocztowym.
3. Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji (w tym treść reklamacji oraz wymagane dokumenty) regulują:
  - 3) w zakresie Usług przewozowych: rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.);
  - 4) w zakresie Usług pocztowych: rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).”

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do wprowadzenia zmian do *Regulaminu*, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. termin jego wykonania. Prezes wyznaczył miesięczny termin na wykonanie zobowiązania, który biegnie od dnia uprawomocnienia się decyzji. Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

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

Przedsiębiorca powinien zatem opracować wzorzec umowy zgodnie z warunkami określonymi przez Prawo pocztowe oraz wprowadzić go do obrotu z udziałem konsumentów w terminie wskazanym w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty potwierdzające wykonanie zobowiązania w tym zakresie.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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/*

---

<sup>3</sup> D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.