



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

RWA-61-21/14/WJ

Warszawa, 14 lipca 2015 r.

DECYZJA nr RWA- 7/2015

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 184) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów** polegającej na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Kurierskich i Przewozu” postanowienia o treści: *„Siódemka nie ponosi odpowiedzialności za Niedoręczenie Przesyłki Kurierskiej w gwarantowanym terminie doręczenia, gdy: (iii) zawartość Przesyłki Kurierskiej lub waga lub wymiary są inne od zadeklarowanych w Umowie”*, co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust 3 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 o ochronie konkurencji i konsumentów,

i po zobowiązaniu się przez Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez:

wyłączenie w regulaminie świadczenia usług pocztowych stosowania kwestionowanego postanowienia w stosunku do konsumentów,

nakłada się na Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie wprowadzonego do obrotu regulaminu świadczenia usług pocztowych uwzględniającego zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu w terminie 2 (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. z 2012 r., poz. 1529; dalej jako: Prawo pocztowe), w zakresie ich zgodności przede wszystkim z przepisami powyżej przytoczonej ustawy oraz aktów do niej wykonawczych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca), o nadesłanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła wzorzec umowy o nazwie: „Regulamin Świadczenia Usług Kurierskich i Przewozu” (dalej także jako: *Regulamin*).

Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu dokonanych w toku powyższego postępowania, Przedsiębiorca na podstawie nadesłanego *Regulaminu* świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* wykazała, że wzorzec ten zawiera postanowienie ograniczające odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 27 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług Kurierskich i Przewozu” postanowienia o treści: „*Siódemka nie ponosi odpowiedzialności za Niedoręczenie Przesyłki Kurierskiej w gwarantowanym terminie doręczenia, gdy: (iii) zawartość Przesyłki Kurierskiej lub waga lub wymiary są inne od zadeklarowanych w Umowie*”, co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust 3 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 184.; dalej również jako ustawa okik).

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka złożyła zobowiązanie do zaniechania zarzucanych jej działań poprzez wyłączenie w regulaminie świadczenia usług pocztowych stosowania kwestionowanego postanowienia w stosunku do konsumentów.

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

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Siódemka S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną pod numerem KRS: 384905 do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług przewozowych i pocztowych. Spółka jest uprawniona do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Podstawą świadczenia przez Przedsiębiorcę usług pocztowych jest *Regulamin*.

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „*Siódemka nie ponosi odpowiedzialności za Niedoręczenie Przesyłki Kurierskiej w gwarantowanym terminie doręczenia, gdy: (iii) zawartość Przesyłki Kurierskiej lub waga lub wymiary są inne od zadeklarowanych w Umowie*”.

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

Interes publiczny

Przepis art. 1 ust. 1 ustawy okik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców 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.

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

Strona postępowania

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 ustawy okik dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu tej ustawy.

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r. poz. 584) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu

przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących m.in. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Siódemka S.A jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie okik. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik², jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

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

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

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy okik.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy okik łącznie.

¹ Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] ustawy okik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

² W brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.

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.

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „*Siódemka nie ponosi odpowiedzialności za Niedoręczenie Przesyłki Kurierskiej w gwarantowanym terminie doręczenia, gdy: (iii) zawartość Przesyłki Kurierskiej lub waga lub wymiary są inne od zadeklarowanych w Umowie*”.

Postanowienie to wyłącza odpowiedzialność Spółki za nienależyte wykonanie usługi pocztowej polegające na niedoręczeniu przesyłki adresatowi w gwarantowanym terminie doręczenia w przypadku, gdy zawartość przesyłki kurierskiej, waga lub jej wymiary różnią się od zadeklarowanych w umowie zawartej pomiędzy konsumentem a operatorem pocztowym. W ocenie Prezesa Urzędu poprzez taką klauzulę Spółka zawęży zakres ponoszonej przez nią odpowiedzialności w stosunku do zakresu przewidzianego w Prawie pocztowym. Przytoczone postanowienie nie zawiera bowiem w swoim brzmieniu przesłanki zaistnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy faktem podania przez konsumenta niezgodnych z rzeczywistością danych dotyczących przesyłki a nienależytym wykonaniem zobowiązania. Ujęcie w tak szeroki sposób okoliczności wyłączającej odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, naruszając tym samym zawartą w tym przepisie bezwzględnie wiążącą normę prawną. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych, co wynika z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że przytoczone postanowienie *Regulaminu* może pozostawać w sprzeczności z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego. Uzasadnia to podejrzenie, iż Spółka może naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 ustawy okik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ustawy okik 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 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z 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 Siódemka S.A.

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy okik staje się obowiązkiem prawnym³.

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania do zaprzestania stosowania w stosunku do konsumentów kwestionowanego postanowienia, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik. Wyłączenie stosowania wobec konsumentów powyższego postanowienia ma nastąpić poprzez zmianę brzmienia pkt 37 *Regulaminu*, zawierającego wykaz klauzul *Regulaminu*, których nie stosuje się względem konsumentów.

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 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin 1 (jednego) miesiąca jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania i zgodnym z sugestią Przedsiębiorcy, zawartą w zobowiązaniu.

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

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy okik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy⁴, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien wprowadzić do obrotu z udziałem konsumentów nowy wzorzec umowny 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 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

Otrzymują:

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