



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 27 grudnia 2022 r.

RKR.611.1.2022.MK

DECYZJA NR RKR-1/2022

- I. Na podstawie art. 23b ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone wszczętego przeciwko **Poczcie Kwiatowej spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje stosowane przez tę Spółkę postanowienie wzorca umowy o treści:

„Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku - pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień” (art. 1.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń”)

za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* - i zakazuje jego wykorzystywania.

- II. na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Pocztę Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu określonego w art. 23a *ww. ustawy*, opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, w postaci:

1. skierowania do konsumentów, będących stronami umów zawartych w okresie między 1 stycznia 2017 r. do 9 kwietnia 2022 r. na podstawie wzorca umownego, o którym mowa w pkt. I, pocztą elektroniczną, w terminie **3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji**, informacji o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów niniejszej decyzji o treści:

„Poczta Kwiatowa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RKR-1/2022 z 27 grudnia 2022 r. uznał za niedozwolone postanowienie wzorca umownego, wykorzystywane przez Spółkę w obrocie z konsumentami, o następującej treści:

„Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym,

jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku - pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień” (art. 1.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń”).

W związku z powyższym postanowienie to nie wiąże Pani/Pana, czyli jest bezskuteczne. Bezskuteczność powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej. Klauzulę uznaną za abuzywną należy zatem traktować tak, jakby w ogóle nie została zamieszczona w zawartej umowie.

Decyzja Prezesa UOKiK została udostępniona na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

Podpis osoby uprawnionej do reprezentacji Spółki”

2. zamieszczenia, na koszt Poczty Kwiatowej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, na głównej stronie internetowej Spółki (w dacie wydania decyzji jest to strona: www.pocztakwiatowa.pl), nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania przez okres 4 (czterech) miesięcy komunikatu o treści:

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 27 grudnia 2022 r. nr RKR-1/2022, Poczta Kwiatowa sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała niedozwolone postanowienie umowne. Szczegóły tutaj (dalej jako: „oświadczenie nr 1”) odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RKR-1/2022 z 27 grudnia 2022 r. uznał za niedozwolone postanowienie wzorca umownego, wykorzystywane przez Poczta Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie w obrocie z konsumentami, o następującej treści:

„Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku - pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień” (art. 1.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń”).

Postanowienie to jest bezskuteczne. Klauzulę uznaną za abuzywną należy traktować tak, jakby w ogóle nie została zamieszczona w zawartej umowie. W związku z powyższym postanowienie to nie wiąże Pani/Pana, czyli jest bezskuteczne. Bezskuteczność powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej.

Ww. decyzja jest prawomocna. Decyzja została udostępniona na stronie internetowej https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf” - adres ten będzie stanowić hipertączę do treści decyzji.

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

a) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona główna serwisu jest dostępna pod adresem www.pocztakwiatowa.pl), bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

b) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości

zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

c) tekst oświadczeń, o których mowa w lit. a) i b) powyżej, będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),

d) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Przedsiębiorcy,

e) w przypadku zmiany adresu internetowego, pod jakim dostępny jest serwis Przedsiębiorcy, oświadczenia, o których mowa w lit. a) i b) powyżej, zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres www.pocztakwiatowa.pl,

f) w przypadku zmiany nazwy **Poczty Kwiatowej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, jej przekształcenia lub przejścia praw oraz obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

3. zamieszczenia komunikatu w serwisach Facebook i Instagram, o następującej treści (dalej: „komunikat”):

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK wydaną w dniu 27 grudnia 2022 r. nr RKR-1/2022 #PocztaKwiatowa informuje, że w stosowanym przez nią wzorcu umownym znajdowało się niedozwolone postanowienie umowne. #decyzjaUOKiK
Szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej #PocztaKwiatowa [w tym miejscu należy zamieścić hipertącze odsyłające do oświadczenia, o którym mowa w pkt II.2 niniejszej decyzji].”.

Poczta Kwiatowa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie opublikuje komunikat w terminie **14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**, na swój koszt, na publicznie dostępnym profilu marki Poczta Kwiatowa w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji serwis ten jest dostępny pod adresem <https://pl-pl.facebook.com/>) oraz Instagram (na dzień wydania decyzji serwis ten jest dostępny pod adresem <https://www.instagram.com/>) w ten sposób, że:

a) komunikat będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu marki Poczta Kwiatowa prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji profil ten jest dostępny na Facebooku pod adresem <https://www.facebook.com/pocztakwiatowapla> na Instagramie pod adresem https://www.instagram.com/pocztakwiatowa_pl/) **przez okres 4 (czterech) miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu**,

b) komunikat zostanie zamieszczony w serwisach Facebook i Instagram w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. w taki sposób, aby tekst komunikatu wyświetlany był jako najbardziej aktualna informacja na ww. profilu,

c) wielkość znaków i rodzaj fontu powinna odpowiadać zwyczajowo używanym na profilu marki Poczta Kwiatowa w serwisach Facebook i Instagram,

d) w przypadku zmiany profilu marki Poczta Kwiatowa, do czasu zakończenia realizacji obowiązku komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisach Facebook oraz Instagram prowadzonym przez **Pocztę Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**,

e) w przypadku zmiany nazwy **Poczta Kwiatowa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem ww. przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Pocztę Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy karę pieniężną w wysokości **1 610 712 zł (słownie jeden milion sześćset dziesięć tysięcy i siedemset dwanaście złotych)**, za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I. niniejszej decyzji, płatną do budżetu państwa.

IV. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) w zw. z art. 83 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć **Pocztę Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** kosztami postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w wysokości **58,90 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem złotych i dziewięćdziesiąt groszy)** oraz zobowiązać **Pocztę Kwiatową spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**.

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: „Urząd” lub „UOKiK”) wpłynęły sygnały konsumentów wskazujące na możliwość dopuszczenia się przez Pocztę Kwiatową spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Spółka”, „Poczta Kwiatowa”, „Przedsiębiorca”) nieprawidłowości w świadczeniu usług. W przywołanych sygnałach konsumenci wskazywali głównie na opóźnienia w dostarczaniu kwiatów i innych upominków w trakcie tzw. świąt kwiatowych, szczególnie zaś 26 maja, tj. w Dniu Matki.

[dowód: sygnały konsumenckie wpływające do Prezesa UOKiK (karty nr 461-536)]

W związku informacjami, jakie napływały do Urzędu postanowieniem z dnia 22 czerwca 2021 r., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania Poczty Kwiatowej sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie podejmowane w zakresie realizacji zamówień złożonych przez konsumentów, mogą uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (sygn. RKR.405.4.2021.MK).

[dowód: postanowienie nr RKR-45/2021 z 22 czerwca 2021 r. (karta nr 19)]

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu w dalszym ciągu otrzymywał sygnały wskazujące na możliwość opóźnień po stronie Spółki w terminowym dostarczeniu przesyłek. W korespondencji otrzymanej przez Urząd znalazły się także informacje o możliwości stosowania przez Spółkę niedozwolonego postanowienia umownego dotyczącego zasad odpowiedzialności Spółki w przypadku nieterminowego dostarczenia produktu w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki i Dzień Ojca.

Po zapoznaniu się z wzorcem umownym stosowanym przez Spółkę oraz jej wyjaśnieniami udzielonymi w pismach z dnia 20 lipca i 25 października 2021 r. (dowód: karty nr 23-59 oraz karty nr 65-71), pismem z dnia 10 listopada 2021 r. (dowód: karty nr 426-428), Prezes Urzędu przekazał Poczcie Kwiatowej wątpliwości dotyczące m.in. treści postanowienia zawartego w art. 1.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń”, stanowiącego wzorzec umowy stosowany przez Spółkę w obrocie z konsumentami. Spółka nie uznała argumentacji Prezesa UOKiK za słuszną, wskazując, że przedmiotowe postanowienie nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Spółki (w szczególności w razie nienależytego wykonania usługi przez spółki kurierskie czy innych dostawców, którzy są wykorzystywani w procesie składania czy realizacji zamówienia). Ponadto z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że nie traktuje ona dostarczenia przesyłki po lub przed świętem kwiatowym jako niewykonania usługi (por. pismo Spółki z dnia 20 lipca 2021 r.).

Mając na uwadze materiał zgromadzony w wymienionym wyżej postępowaniu wyjaśniającym, Prezes Urzędu uznał, że zaszło uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę postanowienia wzorca umownego, które może mieć charakter niedozwolony. Z tego względu postanowieniem nr RKR-10/2022 z 15 marca 2022 r. przeciwko Spółce wszczęto postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w związku z podejrzeniem stosowania postanowienia, które może zostać uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.; dalej: „Kodeks cywilny”, „kc”), o treści przytoczonej w sentencji niniejszej decyzji.

[dowód: postanowienie nr RKR-10/2022 z 15 marca 2022 r. (karty nr 1-15)]

Pismem z 15 marca 2022 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu powyższego postępowania (dowód: karty nr 537-538). Ponadto postanowieniem nr RKR-12/2022 z 16 marca 2022 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego ww. postępowania dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt: RKR.405.4.2021.MK oraz sygnały konsumenckie, które wpłynęły w przedmiotowej sprawie do Prezesa Urzędu (dowód: karty nr 17-18).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Spółka pismem z 11 kwietnia 2022 r. (dowód: karty nr 541-542) poinformowała, że podtrzymuje swoją dotychczasową argumentację, przedstawioną na etapie postępowania wyjaśniającego, a kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie pełni wyłącznie rolę informacyjną - sygnalizuje klientom Spółki możliwe trudności w doręczeniu przesyłek. W ocenie Spółki klauzula ani wprost, ani pośrednio nie traktuje o wyłączeniu odpowiedzialności wobec konsumenta. Spółka wskazała także inne postanowienie wzorca, które w jej ocenie stanowi dowód, że Spółka w żaden sposób nie dąży do wyłączenia lub ograniczenia swojej odpowiedzialności, ani ukształtowania sytuacji konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Przedmiotowe postanowienie znajduje się w pkt V.10 wzorca umownego „Regulamin”: *„W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ogranicza uprawnień Klienta będącego Konsumentem przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa. W każdym przypadku nadrzędne zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)”*.

W tym samym piśmie Spółka poinformowała Prezesa UOKiK o usunięciu kwestionowanego w postępowaniu postanowienia z wzorca umownego oraz zawnioskowała o wydanie decyzji poprzez zobowiązanie jej do zaniechania zawierania nowych umów z konsumentami z wykorzystaniem

wzorca zawierającego kwestionowane postanowienie i usunięcie tego postanowienia z wzorca (dowód: karty nr 541-542).

W związku z faktem wykazania inicjatywy ze strony Spółki w zakresie złożenia zobowiązania, pismem z 5 maja 2022 r. (dowód: karty nr 543-544) Prezes UOKiK wezwał ją m.in. do przekazania propozycji usunięcia skutków, które zostały opisane w postanowieniu nr RKR-10/2022. W odpowiedzi, pismem z 3 czerwca 2022 r. (dowód: karty nr 547-550) Spółka przedstawiła swoje propozycje. Wskazano także, że 11 kwietnia 2022 r. stanowił dzień usunięcia kwestionowanego w postępowaniu postanowienia z wzorca umownego. Analiza wskazanej treści zobowiązania oraz powody jego nieuwzględnienia przez Prezesa UOKiK zostały opisane w punkcie „Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy” na stronach 19-20 niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

[dowód: pismo Prezesa UOKiK z 24 listopada 2022 r. (karta nr 627)]

Spółka skorzystała z tego uprawnienia i dnia 5 grudnia 2022 r. upoważniony pracownik Poczty Kwiatowej stawił się w siedzibie urzędu w celu zapoznania się z aktami sprawy.

[dowód: notatka z przeglądu akt z 5 grudnia 2022 r. (karta nr 644)]

Ponadto pismem z dnia 15 grudnia 2022 r. Spółka przedłożyła tabelę, w której ustosunkowała się skarg konsumenckich, które stanowią materiał dowodowy w aktach sprawy, w tym wskazując sposób załatwienia części z nich.

[dowód: pismo Poczty Kwiatowej z 15 grudnia 2022 r. (karty nr 694-697)]

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Poczta Kwiatowa sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: „KRS”) 31 grudnia 2003 r. pod nr 0000185818. Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży kwiatów lub innych upominków i dostarczaniu ich w miejsca wskazane przez konsumentów. Całość procesu składania zamówienia odbywa się na odległość - poprzez stronę internetową www.poczta.kwiatowa.pl.

Wzorzec umowny stosowany przez Spółkę

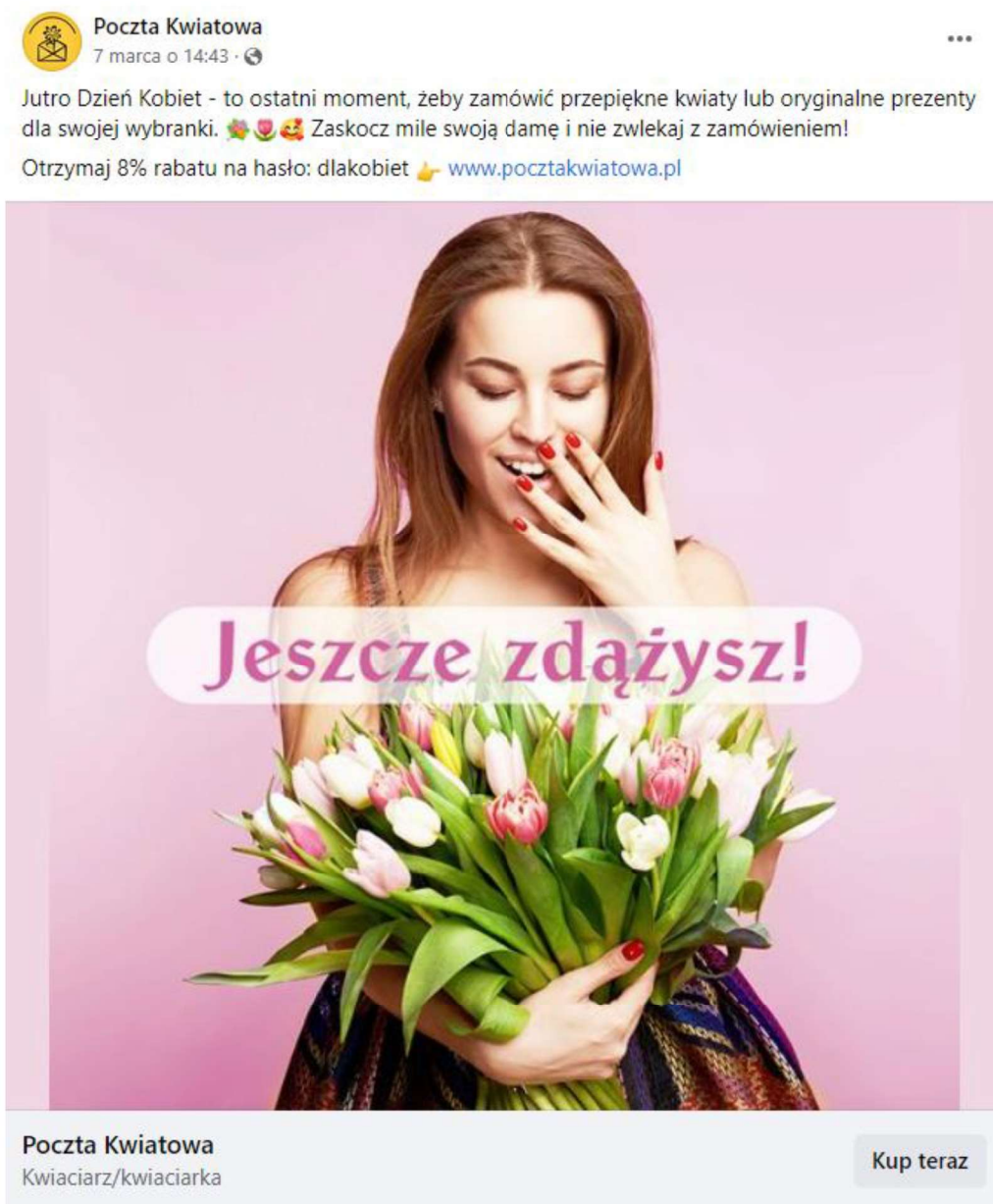
Przy zawieraniu umów z konsumentami Poczta Kwiatowa posługuje się m.in. wzorcem umownym o nazwie: *załącznik Regulaminu „Terminy i warunki doręczeń”* (dowód: karty nr 675-681). We wskazanym wzorcu od 2017 r. do 10 kwietnia 2022 r. znajdowało się postanowienie określające zasady odpowiedzialności Spółki w przypadku nieterminowego dostarczenia produktu w tzw. święta kwiatowe. Jego treść była następująca: *Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku - pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień* (art. 1.14 ww. wzorca). (dowód: karty nr 656-662). Po tej dacie Spółka usunęła powyższe postanowienie z przedmiotowego wzorca umownego (dowód: karty nr 547-550).

Działania marketingowe

Spółka swoją ofertę promuje m.in. w mediach społecznościowych (np. na profilu: [@Poczta Kwiatowa](https://www.facebook.com/PocztaKwiatowa) na Facebooku), na swojej stronie internetowej: www.pocztakwiatowa.pl,

w prasie, na billboardach w przestrzeni publicznej, w spotach radiowych (dowód: karty nr 39-59). Poczta Kwiatowa w swoim przekazie marketingowym wyraźnie wskazuje na „wyręczanie” klienta w sytuacji, gdy chce on zaskoczyć, czy złożyć życzenia bliskiej osobie. Na stronie internetowej Spółki pojawiają się zwroty takie jak: „Dołącz do zamówienia wino i słodki upominek i spraw bliskiej osobie niezapomnianą przyjemność. Postaw na jakość, postaw na Poczta Kwiatowa® - Twoje kwiaty na telefon”¹ (dowód: karta nr 616), „Obdaruj ukochaną osobę bukietem tulipanów i spraw by były to niezapomniane chwile”² (dowód: karta nr 617), „Postaw na nasze wieloletnie doświadczenie i wysoką jakość świadczonych usług. Poczta Kwiatowa®, Twoja kwiaciarnia internetowa” (dowód: karta nr 618)³.

Poniżej widok wpisu na oficjalnym fanpage Poczty Kwiatowej w serwisie Facebook: www.facebook.com/pocztakwiatowapl (dowód: karta nr 610)



Poczta Kwiatowa
7 marca o 14:43 · 🌐

Jutro Dzień Kobiet - to ostatni moment, żeby zamówić przepiękne kwiaty lub oryginalne prezenty dla swojej wybranki. 🌷💝👉 Zaskocz mile swoją damę i nie zwlekaj z zamówieniem!

Otrzymaj 8% rabatu na hasło: dlakobiet 👉 www.pocztakwiatowa.pl

Jeszcze zdążysz!

Poczta Kwiatowa
Kwiaciarz/kwaciarka

Kup teraz

¹ <https://www.pocztakwiatowa.pl/bukiet-imieninowy>

² <https://www.pocztakwiatowa.pl/bukiet-serdeczne-tulipany>

³ <https://www.pocztakwiatowa.pl/kwiaty-wyznanie-milosne>

Spółka dostosowuje swoją ofertę do sezonowych okazji (jak przedstawiony na poniższym fragmencie rzutu ekranu banner), zachęcając jednocześnie konsumentów do dokonania zamówienia na ten dzień.

Poniżej widok fragmentu strony głównej www.pocztakwiatowa.pl (dowód: karta nr 610)



Dane liczbowe dotyczące realizacji zamówień oraz sygnały z rynku

Z informacji przekazanych przez Poczta Kwiatową wynika, że w przypadku tylko jednego święta kwiatowego, tj. Dnia Matki w 2021 r. liczba sytuacji, w których Spółka nie dostarczyła na czas przesyłek wynosi [§<], a w ogóle niedoręczonych - [§<]⁴ (dowód: pismo Spółki z dnia 20 lipca 2021 r., karty nr 23-59).

W związku z problemami z realizacją zamówień złożonych przez konsumentów na Dzień Matki w 2021 r. konsumenci prezentowali swoje niezadowolenie zarówno w sygnałach przekazywanych bezpośrednio do Prezesa UOKiK (dowód: karty nr 461-536), jak i np. opisując swoje doświadczenie z Poczta Kwiatową na platformach zajmujących się zbieraniem opinii na temat przedsiębiorców, z których usług korzystali. Poniżej znajdują się przykłady sygnałów:

- „Rozumiem, że 26 maja to wyjątkowy dzień i firma ma dużo zamówień, ale w takim przypadku należy limitować ilość przyjmowanych zamówień i informować o braku możliwości dostarczenia w danym dniu” (fragment sygnału przekazanego do UOKiK o nr RPW/28137/2021 z dnia 27 maja 2021 r., karty nr 502-512),
- „Usługa świadczona przez firmę pocztakwiatowa.pl jest usługą szczególną i w sytuacji napotkania trudności w dotrzymaniu terminu realizacji, klient powinien zostać o tym jakkolwiek niezwłocznie powiadomiony. W przypadku powiadomienia mnie przez firmę o niemożliwości wywiązania się z umowy, z pewnością zapobiegłbym negatywnym konsekwencjom jakie to za sobą niosło. Oprócz tego, gdybym otrzymał jasną informację o braku dostarczenia zamówienia w dniu 08.03.2021 r. z pewnością zrezygnowałbym z niego” (fragment sygnału przekazanego do UOKiK o nr RPW/41561/2021 z dnia 1 sierpnia 2021 r., karty nr 461-481),
- „ZAUFĄLEM I SIĘ ZAWIODŁEM... Mieszkając za granicą ubolewałem, że nie mogę świętować Dnia Matki z moją mamą i miałem nadzieję na uszczęśliwienie jej małym gestem wysłania kwiatów i bombonierki. Za ponad [§<] zł liczyłem, że firma wywiąże się z obietnicy dostarczenia przesyłki tego samego dnia i moja mama otrzyma swój prezent. Firma nie dość, że nie dostarczyła przesyłki to jeszcze nie odpisują na złożoną reklamację, nie mówiąc już, że infolinia w ogóle nie działa. Nic nie

⁴ Przy liczbie całkowitej [§<] zamówień na ten dzień.

wiadomo, moja mama nie dostała upominku, a ja nie wiem czy odzyskam pieniądze. NIE POLECAM!”⁵

- *„TRAGEDIA! Kwiaty zamówione na Dzień Matki Brak możliwości płatności przez google pay, nikt nie był w stanie mi pomóc, ostatecznie zapłata za zamówienie kartą. Koszt dostawy 22 zł mimo, iż jedyny przedział czasowy to 9-22:00, co samo w sobie już jest chore!!! Brak możliwości wyboru innej godziny! Kwiaty oraz prezent miały być dostarczone maksymalnie do godz. 22, ale przesyłka do tej pory nie dotarła. NIE POLECAM !!! Kosztowało mnie to wiele nerwów i wstydu. Miała być niespodzianka, a wyszło wielkie rozczarowanie. Brak jakiegokolwiek kontaktu ! PRZESTRZEGAM i NIE POLECAM !”⁶*
- *„Kwiaty nie doszły na wyznaczony dzień, moja mama została bez prezentu. Zepsuliście jej cały dzień i niespodziankę. Oczywiście na infolinii nikt nie odbiera, zero kontaktu z klientem. Porażka.”⁷*

Wskazane wcześniej dane oraz omówione okoliczności związane z sygnałami z rynku potwierdzają fakt stosowania przez Spółkę postanowienia umownego kwestionowanego przez Prezesa UOKiK, którego treść zacytowano na str. 6.

Ustalenia dotyczące wysokości obrotu osiągniętego przez Poczte Kwiatową

W ramach niniejszego postępowania na podstawie rachunku zysków i strat, tj. pozycji A, D i G, ustalono, że Spółka w 2021 r. osiągnęła obrót w wysokości [§<] zł, w tym przychody netto ze sprzedaży produktów wyniosły: [§<] zł (dowód: karty nr 565-566).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej: *okik*), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na stosowanie przez Spółkę we wzorcu umownym niedozwolonego postanowienia umownego. Zakwestionowane działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcem umownym w przypadku każdego konsumenta zawierającego umowę ze Spółką.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ *Kodeksu cywilnego*, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują

⁵ <https://www.opineo.pl/opinia/16770080> (dowód: karta nr 619)

⁶ <https://www.opineo.pl/opinia/16758813> (dowód: karta nr 621)

⁷ <https://www.opineo.pl/opinia/16757822> (dowód: karta nr 623)

do prawa krajowego dyrektywę Rady 93/13/EWG z 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.UE.L.1993.95.29). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a *okik* wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych⁸. O ile bowiem art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a *okik* ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.

Stosownie do art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

W świetle powołanego przepisu możliwość uznania postanowienia za niedozwolone uzależniona jest od stwierdzenia, że:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów
2. postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione
3. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami
4. postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta
5. postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, chyba że zostało sformułowane w sposób niejednoznaczny.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest przy tym łączne wystąpienie obydwu przesłanek merytorycznych, czyli sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażącego naruszenia interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes⁹.

Należy podkreślić, że przepis art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego stanowi klauzulę generalną, którą uzupełnia zamieszczona w art. 385³ Kodeksu cywilnego lista tzw. klauzul szarych, obejmująca typowe, najczęściej spotykane w praktyce klauzule, które uznawane są za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta.

⁸ por. K. Pacuła [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; art. 23a-23d i 99a-99f. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis

⁹ por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r. sygn. akt I CSK 694/09

Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami, prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Chodzi o takie klauzule, które z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają konsumenta w gorszym (trudniejszym) położeniu. Odwzorowanie w umowie (wzorcu) któregoś z postanowień objętych ww. wyliczeniem znacząco ułatwia wykazanie, że wypełnia ono przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego. Funkcja art. 385³ sprowadza się do ustanowienia swoistego domniemania działającego „w razie wątpliwości”, że klauzula umowna o określonej treści jest zakazanym postanowieniem umownym¹⁰.

W wyroku z 11 października 2007 r. (sygn. akt III SK 19/07) Sąd Najwyższy wyjaśnił, że postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych w art. 385³ *Kodeksu cywilnego* nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Katalog ten nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umów). Sąd Najwyższy wskazał, że wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów, niemniej kwalifikacja określonego postanowienia jako nieuczciwego i tym samym niedozwolonego wymaga dokonania oceny (analizy) wzorca z punktu widzenia ogólnych przesłanek z art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego*.

Ocena, czy dane postanowienie jest niedozwolone należy, zgodnie z przepisami *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, do Prezesa Urzędu. Art. 23b ust. 1 *okik* stanowi, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a *ustawy*.

Stosowanie postanowienia przez przedsiębiorcę

Zakaz wyrażony w art. 23a *okik* adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Art. 4 pkt 1 *okik* stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. z 2021 r. poz. 162). Art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* za przedsiębiorcę uznaje osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą. Poczta Kwiatowa sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu *Prawa przedsiębiorców*. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, którego działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej *ustawy*, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego*.

Przedsiębiorca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przy zawieraniu umów postępuje się w relacjach z konsumentami wzorcem umownym (*załącznik Regulaminu „Terminy i warunki doręczeń”*), którego postanowienie dotyczyło postępowanie zakończone wydaniem niniejszej decyzji. Konsumentem w rozumieniu *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej

¹⁰ Tak: W. Popiołek i stanowiska tam powołane. Komentarz do art. 385³ *Kodeksu cywilnego* [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz do art. 1-449*¹¹, t. I pod red. prof. dr hab. K. Pietrzykowskiego, wyd. CH Beck, Warszawa 2005, s. 995-996

niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kc w zw. z art. 4 pkt 12 *okik*).

Brak indywidualnego uzgodnienia

Należy wskazać, że przepisy art. 385¹ - 385³ *Kodeksu cywilnego* stanowią materialną podstawę zarówno dla abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorca umowy prowadzonej przez Prezesa Urzędu, jak i dla kontroli incydentalnej, prowadzonej przez sąd w sprawie o uznanie postanowień umowy za niedozwolone. Postępowania te mają tę samą kodeksową podstawę materialną, jednak różny pozostaje przedmiot kontroli. W pierwszym przypadku przedmiotem kontroli Prezesa Urzędu są postanowienia wzorca umowy, w drugim - konkretne postanowienia umowy. Przyjmuje się jednocześnie, że ustawodawca użył w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego* terminu „*postanowienia umowy*” w znaczeniu potocznym (w imię postulatu zrozumiałości treści przepisu), obejmując nim zarówno postanowienia umowy w ścisłym znaczeniu tego terminu (czyli objęte konsensem stron postanowienia czynności prawnej), jak i postanowienia wzorców umownych, które nie są „*postanowieniami umowy*” w ścisłym znaczeniu, ale kształtują także treść stosunku zobowiązaniowego¹¹.

W postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Prezes Urzędu nie bada konkretnych stosunków umownych pomiędzy kontrahentami, ale postanowienia wzorca i treść hipotetycznych stosunków, jakie mogą powstać pomiędzy przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem na jego podstawie. W konsekwencji nie ma znaczenia, czy konkretna umowa była między stronami negocjowana bądź czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu konkretnej umowy. Kontrola Prezesa Urzędu ma charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Decydujące znaczenie ma fakt, że przedsiębiorca wprowadził wzorzec do obrotu, występując do konsumentów z ofertą zawarcia umowy w oparciu o jego postanowienia. Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie. W związku z powyższym, przedmiot kontroli abstrakcyjnej, którym są postanowienia wzorców umów, a nie postanowienia umów zawieranych przy wykorzystaniu wzorców powoduje, że w ramach tej kontroli przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia, o której mowa w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego*, nie ma znaczenia.

Niezależnie od powyższego z ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK wynika, że Spółka faktycznie korzystała z postanowienia wzorca umownego, o którym mowa w **punkcie I sentencji niniejszej decyzji**.

Główne świadczenia stron

Podkreślenia wymaga, że za świadczenia główne uznaje się te, które zmierzają bezpośrednio do osiągnięcia celu umowy, tj. bez których nie dochodzi do powstania zobowiązania z danej umowy. Przedmiotem art. I.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń” nie są główne świadczenia stron umowy. Kwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula umowna określa zasady odpowiedzialności Spółki w przypadku nieterminowego dostarczenia produktu w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki i Dzień Ojca. Postanowienie to jedynie pośrednio dotyczy głównych świadczeń strony. Ma ono zastosowanie jedynie w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania, to jest opóźnienia w dostarczeniu zamówionej przez konsumenta przesyłki.

Dlatego postanowienia te mogą podlegać ocenie z punktu widzenia przesłanek określonych w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego*.

¹¹ por. np. wyroki: Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 21 października 2011 r. sygn. akt VI ACa 618/11 i Sądu Najwyższego z 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Aby uznać dane postanowienie za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego* przesłanki „*sprzeczności z dobrymi obyczajami*” oraz „*rażącego naruszenia interesów konsumenta*” muszą być spełnione kumulatywnie.

Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Chodzi więc o postępowanie, które potocznie jest rozumiane jako nieuczciwe, nierzetelne, sprzeczne z akceptowanymi standardami działania¹².

Dobre obyczaje są pozaprawnymi normami postępowania, którymi winni kierować się przedsiębiorcy względem konsumentów. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z nimi praktykami życia gospodarczego.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Druga z przesłanek wymienionych w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego* odnosi się do rażącego, tj. doniosłego, znaczącego naruszenia interesów konsumenta. Kwestii rażącego naruszenia interesów konsumenta nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, rachunkowej, a więc porównania pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „*rażąco*” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku.

Pojęcie „*interesy*” konsumenta należy przy tym rozumieć szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić również takie aspekty jak: niewygodna organizacyjna, strata czasu, nierzetelne traktowanie, naruszenie prywatności konsumenta, czy inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy z kolei stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz także względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą bądź z konsumentami. Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności¹³.

Dokonując wykładni art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego* Sąd Najwyższy w wyroku z 13 lipca 2005 r. (sygn. akt I CK 832/04) wskazał, że „*rażące naruszenie interesów konsumenta*” oznacza

¹² por. wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z: 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII AmA 118/04, 14 grudnia 2006 r. sygn. akt XVII AmC 152/05; wyrok Sądu Najwyższego z 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03

¹³ por. wyrok Sądu Najwyższego z 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03; wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 26 maja 2015 r. sygn. akt XVII AmC 2615/14

nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast „działanie *wbrew dobrym obyczajom*” w zakresie kształtowania treści takiego stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Sąd Najwyższy podkreślił jednocześnie, że obie wskazane w tym przepisie formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

Ocena postanowienia wzorca umownego

Przedmiotem oceny dokonywanej przez Prezesa UOKiK jest art. 1.14 załącznika Regulaminu: „Terminy i warunki doręczeń”, który wyłącza odpowiedzialność Spółki w przypadku nieterminowego dostarczenia przesyłki na podany przez konsumenta adres w enumeratywnie wymienione dni roku. Treść tego postanowienia jest następująca:

„Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku - pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień” (art. 1.14 wzorca)

Ocena postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami

W ocenie Prezesa UOKiK, sprzeczność z dobrymi obyczajami analizowanego postanowienia przejawia się w naruszeniu przez Spółkę zasady rzetelnego traktowania kontrahentów i wykorzystaniu pozycji profesjonalisty przy formułowaniu postanowień umownych.

Wątpliwości w zakresie zgodności z dobrymi obyczajami budzi fakt, że Spółka deklaruje wprost wyłączenie swojej odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, co może przesądzać o uznaniu wskazanego postanowienia za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 2 kc. Stosownie do tego przepisu, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwoloniami postanowieniami umowy są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Oceniając treść kwestionowanego postanowienia we wzorcu nie sposób nie uwzględnić również okoliczności zawierania umowy ze Spółką. Należy przy tym przypomnieć, iż zgodnie z art. 385² k.c. oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny. W tym kontekście istotny jest fakt postugiwania się przez Spółkę komunikatami reklamowymi przytoczonymi we wcześniejszej części niniejszej decyzji (str. 7-8), które, po pierwsze zachęcają do skorzystania z usług Poczty Kwiatowej w święta kwiatowe (w dni te przekaz marketingowy jest zintensyfikowany, np. poprzez reklamy w prasie, billboardy w przestrzeni publicznej, spoty radiowe). Po drugie - całość przekazu marketingowego, szczególnie w tych dniach, sprzyja budowaniu w konsumentach przekonania, że Poczta Kwiatowa jest przedsiębiorcą godnym zaufania, któremu można powierzyć bezpieczeństwo terminowego otrzymania przesyłki przez bliskie nam osoby, którym chcieliśmy sprawić przyjemność z okazji bieżącego święta, wyróżnić je niespodzianką.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie potencjalnie prowadzi do utrudnienia dochodzenia przez konsumenta odpowiedzialności względem Poczty Kwiatowej w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez podmioty, które działają na zlecenie Spółki. Należy bowiem zauważyć, iż Spółka - powołując się na analizowane postanowienie umowne w toku sporu z konsumentem - próbuje uwolnić się od swojej odpowiedzialności za niewykonanie umowy względem konsumenta na etapie zawierania umowy. W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie to ma na celu zabezpieczenie Przedsiębiorcy lub jego partnerów biznesowych przed ewentualnymi skargami czy reklamacjami konsumentów, w przypadku gdy nie dostarczą oni przesyłki zamówionej z okazji jednego z dni, określanego jako „święto kwiatowe” i wymienionego w kwestionowanym postanowieniu.

Niewątpliwie wskazanie przez Spółkę, że nie gwarantuje ona wywiązania się ze swoich obowiązków wynikających z umowy zawartej z konsumentem, stanowi wyłączenie odpowiedzialności Spółki za niewykonanie umowy - po upływie określonej daty (zwłocze) Spółka nie poniesie odpowiedzialności względem konsumenta. Spółka może nie narażając się na żadne negatywne konsekwencje finansowe przez jakiś czas nie dotrzymywać terminu wykonania swojego zobowiązania w zakresie dostarczenia zamówionych produktów. *De facto* Spółka może przerzucić w całości negatywne skutki swojego zaniechania na konsumenta, zabezpieczając własny interes ekonomiczny i pomijając interes swojego kontrahenta. Wskutek zastosowania wyżej wymienionego postanowienia w istocie to konsument poniesie konsekwencje opóźnienia Spółki, wynikające z konieczności dostosowania własnej sytuacji życiowej czy finansowej do faktu niedotrzymania przez Spółkę terminu doręczenia prezentu. Tymczasem to Spółka, jako profesjonalista, powinna dostosować tak swoje otoczenie biznesowe, aby wywiązywać się w sposób prawidłowy z przyjmowanych zleceń. Nie powinna więc podejmować się realizacji zamówień, które nie mogą być terminowo wykonane. Przedmiotowe postanowienie umowne wprost wskazuje na fakt, że Spółka przyjmuje wszystkie zlecenia, nie biorąc jednocześnie odpowiedzialności za ich nieterminowe wykonanie, o czym informuje konsumentów w samym postanowieniu. Stosowanie przedmiotowej klauzuli stanowi próbę uwolnienia się od odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu niewykonania zobowiązania.

W postanowieniu nie zostało określone, czy i w jaki sposób Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta o opóźnieniu w doręczeniu przesyłki. W oparciu o cytowane postanowienie Przedsiębiorca nie ma ponadto obowiązku wyjaśnienia sytuacji, która nastąpiła, przedstawienia jej konsumentowi oraz zaproponowania rozwiązania.

Powyższe wątpliwości może potwierdzać sposób stosowania przez Poczcie Kwiatową kwestionowanego postanowienia w praktyce.

Do Prezesa UOKiK docierały sygnały konsumentów związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Spółkę usług, w tym zamówionych na 26 maja 2021 r. (Dzień Matki). Z relacji konsumentów wynikało, że Spółka w ogóle nie dostarczyła części zamówień, a część została zrealizowana po opłaconym terminie tj. Dniu Matki (nawet kilka dni po święcie) - bez informowania konsumentów o braku możliwości doręczenia w terminie, ani jego powodach. Warto zaznaczyć, że w przypadku świąt kwiatowych Spółka pobiera powiększoną opłatę za przesyłkę (standardowo jest to 19 zł, w wymienione dni - 22 zł). Także ten fakt może wzbudzić w konsumentach słuszne przekonanie, że podwyższona opłata jest związana z zapewnieniem przez Spółkę odpowiedniego zaplecza logistycznego, w celu obsłużenia większej niż zwykle liczby zamówień.

Jak ustalono, Spółka posługiwała się w praktyce przedmiotowym postanowieniem, co przykładowo potwierdzają sygnały konsumentów wpływające do Prezesa UOKiK oraz fakty znane notoryjnie (np. strony zajmujące się zbieraniem opinii o sklepach internetowych) [str. 8-9]. Stałe tzw. święta kwiatowe wymienione w przedmiotowej klauzuli charakteryzują się największym ruchem w branży florystycznej. Według deklaracji właścicieli i pracowników kwiaciarni oraz niezależnych florystów (np. pracowni florystycznych) konsumenci najczęściej kupują kwiaty na Dzień Kobiet (70,52% odpowiedzi badanych) i Dzień Matki (51% odpowiedzi badanych).¹⁴ Spółka więc znając realia branżowe, celowo zabezpieczyła się przed ewentualną odpowiedzialnością za niedostarczenie zamówień m.in. w wymienione dni.

Usługi, które oferuje Poczta Kwiatowa konsumentom charakteryzują się pewną specyfiką, odróżniającą je od reszty branży e-commerce. Klient decydujący się zawrzeć umowę ze Spółką zamawia kwiaty lub inny upominek przez Internet, ponieważ chce zagwarantować ich dostarczenie do miejsca, do którego w konkretnym dniu nie jest w stanie sam dotrzeć. Konsument ma świadomość, że zamawiając kwiaty na tej platformie nie musi szukać kontaktu do kwiaciarni stacjonarnej blisko osoby obdarowanej oraz upewniać się, czy dana placówka zajmuje się dodatkowo usługą kurierską - te działania pozostają w zakresie Poczty Kwiatowej, która swoje usługi świadczy za pomocą współpracujących z nią kwiaciarni w kraju i za granicą¹⁵. Kluczową kwestią dla konsumenta jest także dostarczenie przesyłki ściśle oznaczonego adresatowi i w ściśle określonym czasie (deklarowanym w toku zamawiania usługi). Święta takie jak Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki i Dzień Ojca odnoszą się do osób najbliższych, najczęściej podarunki tego dnia są składane w formie niespodzianki. Przeciętny odbiorca tego typu zamówienia nie ma świadomości, że tegoroczny prezent będzie akurat przekazany za pomocą Poczty Kwiatowej (zamawiający nie informuje go celowo o nadchodzącym doręczeniu). Dodatkowo niezwykle istotnym elementem takiej usługi będzie spełnienie jej w konkretny, wypadający kalendarzowo dzień. Dostarczenie kwiatów przed lub po danym święcie jest zasadniczo bezcelowe dla zamawiającego. Jednocześnie zwrócenie przez obdarowanego uwagi osobie, która chciała jej zrobić niespodziankę, że przesyłka nie została dostarczona w terminie, pozostaje dla niego niezręczne. Należy mieć na uwadze, że co do zasady osoba obdarowana nie jest jednocześnie tą samą osobą, która zamówiła prezent lub za niego zapłaciła, więc wiele problemów z realizacją usługi prawdopodobnie nie zostaje zgłoszonych. Tymczasem, to właśnie osoba zamawiająca prezent jest jedyną osobą, która może złożyć reklamację.

Powyższe scharakteryzowanie usług świadczonych przez Poczta Kwiatową ma na celu wskazanie, że znacząco odróżniają się one od oferty zakupów innego typu towarów w sklepach internetowych. W takich przypadkach praktycznie zawsze odbiorca jest jednocześnie zamawiającym. Jednocześnie to na nim spoczywa obowiązek zamówienia przedmiotu w takim czasie, żeby zakreślony przez sprzedającego termin dostawy spełniał jego oczekiwania. Natomiast w zakresie wysyłki i dostawy kwiatów/upominków obowiązkowymi elementami usługi, na których zależy konsumentowi są - **doręczenie**:

- 1) bukietu/upominku,
- 2) do miejsca wskazanego przez zamawiającego,
- 3) w konkretnym terminie - data, a często nawet godzina.

¹⁴ *Krajowy raport z badania rynku kwiatowego przeprowadzonego w Polsce przez Ambasadę Królestwa Niderlandów w Warszawie 2020 r.*, za: <https://floraplus.pl/florystyka/krajowy-raport-z-badania-ryнку-kwiatowego-przeprowadzonego-w-polsce-przez-ambasade-krolestwa-niderlandow-w-warszawie-2020-r/>

¹⁵ <https://www.pocztakwiatowa.pl/dla-kwiaciarni/>

Bez spełnienia powyższych elementów nie można uznać usługi świadczonej przez Poczcie Kwiatową za zrealizowaną.

Dane liczbowe przekazane przez Poczcie Kwiatową wskazują na znaczną skalę stosowania przedmiotowego postanowienia w praktyce (str. 8).

Zdaniem Prezesa Urzędu opisana powyżej praktyka potwierdza wątpliwości związane z treścią kwestionowanego postanowienia. Na skutek braku określenia w klauzuli odpowiedzialności za przypadki niezrealizowania usługi, a wręcz wyeliminowania tejże odpowiedzialności, można uznać że dochodzi do umownego wyłączenia odpowiedzialności Spółki za niewykonanie umowy.

Ocena postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Spółkę pod kątem rażącego naruszenia interesów konsumentów

Treść omawianego postanowienia może wywierać negatywny wpływ na interesy konsumentów będących klientami Poczty Kwiatowej.

Biorąc pod uwagę treść kwestionowanej klauzuli, Spółka wydaje się nawiązywać do miernika należytej staranności wyrażonego w art. 355 kc oraz sytuacji niezachowania należytej staranności dłużnika, wynikającej z art. 472 kc. Jak zostało wskazane w ocenie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami, Poczta Kwiatowa przyjmuje zamówienia, których realizacja przypada na tzw. święta kwiatowe, a następnie w postanowieniu wzorca umownego wyłącza swoją odpowiedzialność za niespełnienie świadczeń wynikających z zawartych umów. Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Jako profesjonalista Poczta Kwiatowa powinna zabezpieczyć się dostaw tak, żeby być przygotowaną na wzmożony ruch i liczne zamówienia w czasie najpopularniejszych okazji, podczas których Polacy przesyłają sobie kwiaty. Spółka działa w branży florystycznej już ponad 20 lat¹⁶ i przez ten czas powinna była przystosować swoje zasoby do realiów rynkowych oraz zwyczajów konsumenckich. Jeżeli ze szczególnego przepisu ustawy albo z czynności prawnej nie wynika nic innego, dłużnik odpowiedzialny jest za niezachowanie należytej staranności. Dla podmiotu działającego w swojej branży od tak długiego czasu jako profesjonalista, przyjmuje się wręcz podwyższony miernik staranności. Biorąc pod uwagę, że podejmuje się on realizacji umów obejmujących sprzedaż i dostarczenie upominków w konkretnym terminie, to profesjonalista powinien zaplanować logistykę zamówienia w taki sposób by wykonać w uzgodnionym terminie zobowiązanie z uwzględnieniem wszelkich warunków, jakie mogą wystąpić w procesie doręczenia kwiatów lub upominków. Do takich zaś z pewnością należą zwiększona liczba zamówień, możliwe niedobory dostawców, czy materiałów florystycznych. To Spółka odpowiada za proces realizacji przyjętego zamówienia i nie może przerzucać na konsumenta ryzyka związanego z wymienionymi utrudnieniami. Poczta Kwiatowa powinna przewidzieć wszelkie możliwe czynniki mogące kształtować proces dostarczenia zamówień przyjętych do realizacji w tzw. święta kwiatowe.

Możliwość rażącego naruszenia interesów konsumentów na skutek stosowania przez Poczcie Kwiatową kwestionowanego postanowienia potwierdzają sygnały konsumentów (str. 8-9). W sygnałach konsumenci zwracają uwagę na naruszenie ich przede wszystkim pozaekonomicznych interesów - podkreślają wyjątkowość okazji, na którą kwiaty miały być

¹⁶ „W naszym kraju Interflora działa od roku 1956, zaś spółka Poczta Kwiatowa®, start-up w zakresie wysyłki kwiatów przez Internet, stała się rozpoznawalna przez Polaków już przed rokiem 2000” (za <https://www.pocztakwiatowa.pl/o-nas/> dostęp 28.01.2021 r.)

dostarczone. Świąta kwiatowe mają miejsce cyklicznie, kolejna okazja do naprawienia zaistniałej sytuacji pojawia się dopiero w następnym roku. Konsumenci zwracają także uwagę na postawienie zamawiającego w niezręcznej sytuacji, z powodu niewywiązania się Spółki z warunków umowy. Poczta Kwiatowa w swoim przekazie marketingowym wyraźnie wskazuje na „wyręczenie” klienta w sytuacji, gdy chce zaskoczyć, czy złożyć życzenia bliskiej osobie. Oznacza to, że w ramach usługi oferowanej przez Spółkę, konsument „kupi” także gwarancję dostarczenia upominku w konkretny dzień. Nierespektowanie tego - kluczowego - elementu umowy przez Poczta Kwiatową poprzez użycie w kwestionowanym postanowieniu zwrotu: *„Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku”* może łagodzić lub niweczyć konsekwencje niewykonania umowy przez Spółkę, a tym samym stanowić rażące naruszenie interesu konsumentów.

Niezależnie od powyższych argumentów należy nadmienić, iż przy ocenie abuzywnego charakteru danego postanowienia wzorca umowy pomocne może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości”. Niezbędnym jest ustalenie, jak kształtowałaby się sytuacja prawna konsumenta w przypadku braku tej klauzuli. Wskazać należy, iż sytuacja konsumenta byłaby w takim przypadku zdecydowanie korzystniejsza. Gdyby konsument otrzymał inne informacje, które byłyby sprzeczne z tym, co przeczytał w Regulaminie, nie miałby przeszkód umownych (formalnych) w postaci tego właśnie kwestionowanego zapisu. Niewątpliwie ułatwiłoby to również dochodzenie ewentualnych roszczeń. We wzorcu umownym Spółka nie precyzuje procedury następującej w przypadku niespełnienia przez nią zobowiązania, w postaci niedostarczenia na czas zamówienia we wskazane święta kwiatowe. To także pokrywa się ze sprostowaniami konsumentów oraz wyjaśnieniami samej Poczty Kwiatowej w trakcie postępowania. W praktyce Spółka stosuje przeróżne rozwiązania takie jak proponowanie rabatów (różnych wysokości) na kolejne zamówienie, zwrot opłaty za doręczenie w konkretnym terminie, czy przesyłanie kosza ze słodyczkami/upominkami. System rekompensat w tym przypadku jest całkowicie nietransparentny dla konsumentów. W szczególności mogą pojawić się wątpliwości z jakiego tytułu konsument otrzymał przysporzenie i jakie ma ono znaczenie odnośnie niewykonanego zobowiązania (np. czy istnieje dalsza ścieżka reklamacyjna).

W analizowanej w niniejszym zarzucie klauzuli rażące naruszenie interesów konsumentów polega na możliwym naruszeniu interesów ekonomicznych konsumenta, gdyż przedmiotowe postanowienie umowne może utrudniać klientowi dochodzenie roszczeń. Ponadto przedmiotowe postanowienie prowadzi do dezorientacji konsumenta w zakresie jego sytuacji faktycznej i prawnej, gdyż jeżeli zorientuje się, że przed zawarciem umowy otrzymał sprzeczne informacje o terminowym doręczaniu przesyłek z okazji świąt kwiatowych, to po zapoznaniu się z analizowanym postanowieniem może zrezygnować z dochodzenia roszczeń.

Zasadniczo więc u podstaw abuzywności analizowanej klauzuli leży narzucenie konsumentowi we wzorcu umowy narracji, w której Spółka nie jest zobowiązana do wykonania usługi wynikającej z zawartej umowy, co w konsekwencji może powodować utrudnienie po stronie konsumenta w zakresie dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową oraz umożliwiać uwolnienie się od odpowiedzialności za niewykonanie umowy.

Reasumując, informacje będące w posiadaniu Prezesa Urzędu dają podstawę do przyjęcia, że stosowane przez Spółkę postanowienie wzorca umownego opisane w sentencji decyzji, należy uznać za niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu zakazał Spółce jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I niniejszej decyzji.

Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 23c *okik* jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1 *okik*, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1 zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 23b ust. 1 w zw. z art. 23c ust. 1 *okik* jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na Prezesa Urzędu obowiązku wydania decyzji zobowiązującej¹⁷, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji¹⁸.

Odnosząc się do samego wniosku Przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia określonych działań zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia w piśmie z 3 czerwca 2022 r. Spółka poinformowała Prezesa Urzędu, że jest gotowa na:

1. Opublikowanie treści wersji jawnej decyzji na stronie internetowej Spółki (w formie odsyłającego linka).
2. Opublikowanie oświadczenia na ww. stronie (równoległe z treścią jawną decyzji), w którym Spółka poinformuje o:
 - wydaniu przez Prezesa UOKiK decyzji wobec Spółki,
 - usunięciu postanowienia ze wzorca umownego dnia 11 kwietnia 2022 r.,
 - możliwości uzyskania rekompensaty w przypadku niewykonania terminowo wszystkich zamówień dotyczących [§].
3. Przygotowanie specjalnej strony statystycznej, jako podstrony oficjalnej strony internetowej Spółki. Strona miałaby być utrzymywana przez 3 miesiące od daty publikacji. [§].

Propozycja rekompensaty [§]. Spółka przewidziała [§]. Rabat [§]. W celu otrzymania rabatu konsument powinien złożyć wniosek poprzez dedykowaną platformę internetową.

Spółka nie zaoferowała zobowiązania, które w sposób wystarczający zadośćuczyniłoby faktowi posługiwania się przez 6 lat postanowieniem niedozwolonym, dodatkowo wykorzystując je w praktyce, co udowadniają liczne skargi konsumentów. Pierwszym powodem, dla którego zdecydowano o nieprzyjęciu zobowiązania było objęcie przysporzeniem bardzo wąskiej grupy konsumentów, w stosunku do tych, którzy mogli ucierpieć na skutek stosowania klauzuli abuzywnej. Dodatkowo owo przysporzenie w zasadzie miałoby [§] - oznacza to, że zobowiązanie nie pełniłoby żadnej funkcji represyjnej dla Spółki, a wręcz zapewniało jej dodatkowe zamówienia. Kolejną kwestią jest pytanie, czy konsumenci [§]. Dodatkowo Spółka nie wyraziła woli indywidualnego informowania konsumentów o decyzji

¹⁷ wyrok SOKiK z 13 lutego 2012 r. sygn. akt XVII Ama 217/10

¹⁸ M. Radwański, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, pod red. E. Stawicki, A. Stawicki*, Warszawa 2011, s. 647

(oraz ewentualnym przysporzeniu), mimo posiadania adresów e-mail konsumentów - zamówienie odbywa się drogą elektroniczną.

Ze względu na powyższe Prezes UOKiK uznał, że niezasadne w tej sytuacji byłoby skorzystanie z instrumentu przewidzianego w art. 23c w zw. z art. 23b ust. 1 *okik*. Za takim rozstrzygnięciem przemawiają następujące argumenty.

Prezes Urzędu uznał, że przyjęcie wniosku nie znajduje uzasadnienia w zakresie interesu publicznego i charakteru kwestionowanej w niniejszym postępowaniu klauzuli. Należy bowiem wskazać, iż ostateczne rozstrzygnięcie powinno być zgodne nie tyle z interesem przedsiębiorcy, co przede wszystkim z interesem konsumentów. Jednym z celów niniejszej decyzji jest przyczynienie się do tego, aby transakcje odbywające się online wolne były od klauzul niedozwolonych oraz prowadzone były w oparciu o zasadę uczciwości i rzetelności kupieckiej wobec konsumentów.

Wskazać także należy, iż w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 23c ust. 1 w zw. z art. 23b ust. 1 *okik* Prezes Urzędu nie mógłby - zgodnie z art. 23c ust. 4 *okik* - nałożyć na Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a *okik*, co - z punktu widzenia celów postępowania - nie byłoby zasadne. Nieuchronność kary za tego typu naruszenia jest istotnym elementem prewencji ogólnej, jak i szczególnej. Rozstrzygnięcie Prezesa UOKiK sprowadza się nie tylko do zakazu stosowania niedozwolonych klauzul przez przedsiębiorcę będącego stroną postępowania, ale również ma na celu odstraszenie innych uczestników rynku przed powielaniem kwestionowanych naruszeń, aby nie było konieczności wszczynania osobnych postępowań w stosunku do tych podmiotów. Ponadto nałożenie kary finansowej w proporcjonalnej wysokości powinno spowodować, iż Spółka będzie przestrzegała w przyszłości praw konsumentów.

Reasumując, biorąc pod uwagę całokształt okoliczności niniejszej sprawy, Prezes UOKiK uznał, iż z uwagi na interes publiczny, zasadnym rozwiązaniem jest wydanie decyzji uznającej za niedozwolone kwestionowanego postanowienia wzorca umowy wraz z elementami wskazanymi w pkt. II oraz III sentencji niniejszej decyzji. O braku uwzględnienia wniosku dotyczącego wydania decyzji w trybie art. 23c ust. 1 *okik* Spółka została poinformowana w osobnym piśmie.

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

Odniesienie się do stanowiska Poczty Kwiatowej przedstawionego w toku postępowania

Zdaniem Spółki kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie pełni wyłącznie rolę informacyjną, tj. sygnalizuje klientom Spółki możliwe trudności w doręczeniu przesyłek. Spółka wskazała także inne postanowienie wzorca, które w jej ocenie stanowi dowód, że Spółka w żaden sposób nie dąży do wyłączenia lub ograniczenia swojej odpowiedzialności, ani ukształtowania sytuacji konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Przedmiotowe postanowienie to: „*W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ogranicza uprawnień Klienta będącego Konsumentem przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa. W każdym przypadku nadrzędne zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)*”.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że Spółka przywołuje wskazane postanowienie, jako formę sztucznego zabezpieczenia jej interesu w przypadku zarzutów konsumentów lub organów kontrolnych o stosowaniu przez nią postanowień niedozwolonych lub sprzecznych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Oznaczałoby to, że przedmiotowa

klauzula stanowi rodzaj ewentualnej konwalidacji każdego naruszenia prawa, które może mieć miejsce w regulaminie. Na marginesie należy wskazać, że Spółka przerzuca na konsumentów szczegółową znajomość *Kodeksu cywilnego*, czy *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2020 r. poz. 287), w zakresie ich uprawnień, zamiast zadbać o postępowanie się takim wzorcem umownym, którego postanowienia nie będą budzić wątpliwości interpretacyjnych, np. w zakresie obowiązków przedsiębiorcy.

Należy mieć także na uwadze, że truizmem jest stwierdzenie Spółki, że bezwzględne przepisy prawa stoją wyżej, niż postanowienia wzorca umownego. Niezależnie od tego przeciętny konsument ma prawo domniemywać zgodności z prawem (zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami), przedstawionych mu warunków umownych, gdyż przedsiębiorca - jako profesjonalista - powinien być podmiotem wiarygodnym i nienadużywającym swojej uprzywilejowanej pozycji względem klienta. Należy mieć na uwadze, że klienci Poczty Kwiatowej czerpią wiedzę na temat swoich obowiązków i praw z treści regulaminu. Konsument mógł nawet nie mieć świadomości, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 *Kodeksu Cywilnego*). W praktyce ewentualne roszczenie konsumenta wynikające z *Kodeksu Cywilnego* dotyczyć będzie w takim przypadku jedynie konsumenta, który posiada lub nabędzie wiedzę o art. 385³ *Kodeksu Cywilnego*, np., z informacji medialnych, Internetu, czy w ramach porady prawnej. Reszta konsumentów pozostanie w niewiedzy, bazując na informacjach przedstawionych przez Spółkę we wzorcu umownym.

Spółka w ramach składanych wyjaśnień przedłożyła także tabelę, w której ustosunkowała się do skarg konsumentów stanowiących materiał dowodowy w aktach sprawy, w tym wskazując sposób załatwienia części z nich. Należy zauważyć, że przedstawione informacje nie mają jednak wpływu na uznanie stosowanego przez tę Spółkę postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Mogą one wskazywać np. [X].

Z opisanych wyżej powodów należy uznać przedstawione w toku postępowania stanowisko Spółki jako nietrafne i z tego powodu niezastługujące na uwzględnienie.

II. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 23a *okik*

Zgodnie z art. 23b ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowień tego wzorca - w sposób określony w decyzji;
- 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W rozpatrywanej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu wskazanych środków w postaci zobowiązania Spółki do skierowania do konsumentów, będących stronami umów, w których zamieszczono postanowienie uznane za niedozwolone, pisemnej informacji o wydaniu niniejszej decyzji oraz zamieszczenia stosownego komunikatu o decyzji na stronie internetowej Spółki oraz Facebooku i Instagramie.

Zdaniem Prezesa Urzędu przesłanie do kontrahentów Spółki pocztą elektroniczną informacji o wydanej decyzji i bezskuteczności klauzuli abuzywnej pozwoli im na ocenę sytuacji

prawnej względem Spółki, przede wszystkim w zakresie wynikających z tej decyzji skutków. Forma przekazania informacji konsumentom, czyli przez pocztę elektroniczną, jest adekwatna wobec klientów Poczty Kwiatowej, dla których jest to podstawowa forma komunikacji ze sprzedawcą przy tego typu transakcjach. W tym miejscu należy zauważyć, że ze względu na wymogi wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych, krąg adresatów może się zmniejszyć, gdyż osoby, które wycofały zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Spółkę nie będą mogły być adresatami wiadomości.

Wykonanie obowiązku polegającego na publikacji komunikatu na powszechnie dostępnej stronie internetowej Spółki oraz na dwóch profilach w mediach społecznościowych Poczty Kwiatowej (Facebook, Instagram) pozwoli z kolei na zrealizowanie celów edukacyjnych decyzji oraz prewencyjnych, odstrasżających zarówno Spółkę, jak i innych przedsiębiorców przed stosowaniem w obrocie konsumenckim niedozwolonych postanowień umownych. W ten sposób informacja o decyzji Prezesa Urzędu będzie mogła dotrzeć do szerokiego grona konsumentów oraz przedsiębiorców.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

III. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a *okik*, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a *ustawy*. Art. 106 ust. 3 *okik* wskazujący sposób obliczania obrotu przewiduje m.in. w pkt. 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że w 2021 r. uzyskała obrót w wysokości [X] zł.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a *ustawy* ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 *okik* te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów *ustawy* oraz uprzednie naruszenie przepisów *ustawy*, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów *ustawy*, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 *okik*).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 *okik*, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie naruszenia przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 *okik* wymienia:

znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu okoliczności niniejszej sprawy przejawiające się przede wszystkim w możliwych negatywnych skutkach wynikających z zastosowania postanowień uznanych za niedozwolone dla ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, przesądzają o nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 23a okik.

Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011r., sygn. akt III SK 45/10, Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, to jest czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz praktyk ograniczających konkurencję, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć. Chodzi zatem o ustalenie świadomości naganności swojego zachowania przez przedsiębiorcę lub też ustalenie powinności posiadania takiej świadomości. Z orzeczenia SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. w sprawie XVII AmA 23/10 wynika z kolei, że: (...) *przy ustaleniu winy umyślnej, należało udowodnić powodowi zamiar stosowania w obrocie niedozwolonych postanowień umownych, (...).*

Z powyższych orzeczeń można zatem wysnuć wniosek, iż by móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania klauzul niedozwolonych, musi on mieć świadomość, iż dana klauzula jest niedozwolona lub taką świadomość mieć powinien oraz mieć zamiar stosowania takiej klauzuli we własnym wzorcu. W efekcie przedsiębiorca taki godzi się na popełnienie czynu zabronionego. Gdy na to się nie godzi umyślności w działaniu przypisać mu nie można. To samo dotyczy sytuacji, w której przedsiębiorca nie ma świadomości, iż jego działanie narusza przepisy prawne. Jeśli jednak jego nieświadomość naruszenia norm prawnych nie jest usprawiedliwiona, gdyż winien on wiedzieć, iż jego działania są niedozwolone, to jego działanie należy uznać za nieumyślne, ale jednak zawinione.

Po pierwsze zatem, by zarzucić przedsiębiorcy umyślne stosowanie niedozwolonych postanowień wzorca umowy musi on mieć wiedzę na temat tego, że dana klauzula jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i narusza rażąco interesy konsumentów lub też takiej wiedzy można od tego przedsiębiorcy wymagać z uwagi np. na jego duże doświadczenie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Wiedzę tę można także czerpać z treści rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Znajomości tego orzecznictwa czy też rejestru można zaś wymagać od przedsiębiorców z niemal dwudziestoletnim doświadczeniem na rynku.

Należy także zauważyć, że tworzenie wzorców umów, zwłaszcza dokonywane przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie wzorca umowy jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, iż tworzenie wzorców umów, które pociągają za sobą znaczne zaangażowanie czasowe a także merytoryczne twórców i trud organizacyjny jest poprzedzone szczegółową analizą prawną tworzonych zapisów oraz analizą skutków, jakie

one wywołują. Trudno zatem uznać, że zapisy stosowanych w ramach działalności gospodarczej wzorców umów były tworzone przypadkowo i niecelowo.

Należy podkreślić, że jako profesjonalista Spółka ma obowiązek w swoich działaniach skierowanych wobec konsumentów uwzględnić obowiązujące przepisy prawa, w tym określające jakie postanowienia mogą spełniać przesłanki niedozwolonych postanowień umownych. Z racji postępowania się wzorcami umownymi w obrocie z konsumentami Spółka powinna zwrócić szczególną uwagę na przepisy art. 385¹ § 1 i art. 385³ *Kodeksu cywilnego* oraz zakaz wynikający z art. 23a *okik*. Uwzględnienie przez Spółkę tych przepisów, z uwagi na zawodowy charakter prowadzonej działalności, nie wymaga zachowania szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności. Należy także wskazać na bogate i utrwalone orzecznictwo sądowe dotyczące niedozwolonych postanowień wzorców umów w stanie prawnym obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r., tj. przed przyznaniem Prezesowi Urzędu kompetencji do orzekania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Postanowienia o podobnej treści jak zakwestionowane w niniejszym postępowaniu zostały wpisane na mocy wyroków sądowych do Rejestru klauzul niedozwolonych m.in. w pozycjach: 2346 czy 1602.

Biorąc pod uwagę skalę niedostarczonych przesyłek podczas tylko jednego święta kwiatowego (przykład wymieniony na str. 8 decyzji), nie można mieć wątpliwości, że Spółka zdawała sobie sprawę z problemów z wykonywaniem umów podczas kilku konkretnych dni w roku. Stąd też w ocenie Prezesa UOKiK celowo zamieściła we wzorcu umownym postanowienie, które w zamierzeniu uwalnia ją od odpowiedzialności za niewykonanie zobowiązań podczas świąt kwiatowych i które miało być zabezpieczeniem w razie reklamacji konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu zaznajomienie się z klauzulami wpisanymi do rejestru pozwoliłoby Spółce już na etapie przygotowania wzorców na rozważenie i rezygnację z klauzul, które mogłyby wywoływać tożsame skutki, jak klauzule ocenione wcześniej negatywnie w postępowaniu sądowym, względnie ich modyfikację, eliminującą ich abuzywną treść. W świetle ustalonych okoliczności Prezes Urzędu uznał, że stwierdzone w niniejszym postępowaniu naruszenia są skutkiem celowego działania Spółki.

Rozstrzygając o wysokości kary za stosowanie przedmiotowego postanowienia, Prezes Urzędu uwzględnił również okres trwania stwierdzonego naruszenia. Zakwestionowany wzorec, w którym zamieszczone zostało przedmiotowe postanowienie, Spółka wykorzystywała w obrocie konsumenckim od 2017 r., co zostaje zakwalifikowane jako okres długotrwały.

W ocenie Prezesa Urzędu stopień naruszenia zarzucanego Spółce jest znaczny. Zgodnie z art. 111 *okik* stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Spółka prowadzi kwaciarnię internetową, a stosowane przez nią postanowienie uderza w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowane postanowienie miało zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę ze Spółką. Biorąc pod uwagę okres, w jakim Spółka postępowiała się zakazanym postanowieniem i święta kwiatowe, jakie zostały wymienione w klauzuli, możliwość powołania się na nie mogła mieć miejsce ponad 30 razy (6 tzw. świąt kwiatowych w roku). W efekcie mogło się to przełożyć na wyłączenie odpowiedzialności Spółki wobec kilku tysięcy klientów. Wagę postanowienia należy określić jako znaczną ze względu na fakt, że wywołuje konsekwencje w sferze ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że Spółka nie tylko posiadała w swoim wzorcu umownym postanowienie uznane za niedozwolone, co samo w sobie jest sprzeczne z prawem, ale jeszcze aktywnie stosowała je w relacji z konsumentami. Liczba reklamacji z powodu niedostarczenia lub nieterminowego dostarczenia przesyłek w Dniu Matki 2021 r. opisana na str. 8 oraz skargi konsumentów przytoczone tamże potwierdzają, że Poczta Kwiatowa realnie wykorzystywała kwestionowaną klauzulę i czerpała z niej korzyści finansowe, co uzasadnia uwzględnienie tej okoliczności przy ustalaniu kwoty bazowej.

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [%] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., a zatem kwota bazowa kary wynosi [%] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zidentyfikował okoliczności zarówno łagodzące, jak i obciążające.

Przedsiębiorca poinformował, że „celem wyjścia naprzeciw oczekiwaniom Urzędu” 11 kwietnia 2022 r. usunął kwestionowane postanowienie z wzorca umownego. Biorąc pod uwagę, że 15 marca 2022 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, należy uznać usunięcie postanowienia za zaniechanie naruszenia niezwłocznie po wszczęciu postępowania administracyjnego, a więc okoliczność łagodzącą. Dlatego też okoliczność ta uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o [%].

Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków oraz umyślność. Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęta swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki na terytorium całego kraju. Należy zauważyć, że Spółka na swojej stronie informuje, że jest największą siecią wysyłającą kwiaty na terenie Polski. W konsekwencji stosowane przez Poczta Kwiatową praktyki mogły wywrzeć wpływ na sytuację wielu konsumentów. Okoliczność ta uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej o [%]. Kwestia umyślności została zaś opisana na stronach 23-25 decyzji. Okoliczność ta uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej o [%].

Tym samym, po uwzględnieniu okoliczności obciążających i łagodzących kwota bazowa zwiększyła się o [%], to jest do poziomu [%] zł.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie postanowienia wskazanego w pkt. I. sentencji niniejszej decyzji na kwotę 1 610 712 zł (słownie jeden milion sześćset dziesięć tysięcy siedemset dwanaście złotych) w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [%] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. oraz stanowi ok. [%] maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 *okik*.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. *ustawy* i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

Zdaniem Prezesa Urzędu, nałożona na Spółkę kara jest adekwatna do okoliczności, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych stwierdzonego naruszenia przepisów ustawy. Kara taka pełni funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu przez Spółkę. Nie bez znaczenia jest również jej walor wychowawczy, odstraszaający innych przedsiębiorców

świadczących usługi sprzedaży kwiatów i innych prezentów w internecie przed stosowaniem we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych.

Podsumowanie

Nakładając niniejszą decyzją karę pieniężną za naruszenie przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 *okik*. Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów *okik*.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kara ta spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu ogólnym, jak i indywidualnym) oraz funkcję represyjną.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *okik*, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie:

NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000

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

IV. Koszty postępowania

Na podstawie art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 *okik.*, jeżeli w ramach prowadzonego postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ww. *ustawy*, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Przepis art. 264 § 1 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, dalej „*kpa*”) wprowadza wymóg, zgodnie z którym: *jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia*. Natomiast stosownie do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 *kpa* - *do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych*.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w pkt. I sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, tj. art. 23a ustanawiającego zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 *Kodeksu cywilnego*. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK w tej sprawie. Z tego względu postanowiono obciążyć Poczta Kwiatową kosztami postępowania w wysokości **58,90 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem złotych i dziewięćdziesiąt groszy)**. Na podstawie art. 264 § 1 *kpa* w zw. z art. 83 *okik*. Prezes Urzędu wyznaczył Spółce termin **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** na uiszczenie kosztów postępowania zakończonego wydaniem niniejszej decyzji w wysokości 58,90 zł.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie IV. sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *okik* w zw. z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805; dalej *kpc*) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Plac Szczepański 5, 31-011 Kraków.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. IV sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 *kpa* w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w zw. z art. 479³² § 1 i § 2 *kpc*, Spółce przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Plac Szczepański 5, 31-011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2020 r. poz. 755; dalej: *ustawa o kosztach*), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 32 ust. 2 tej *ustawy*, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 *ustawy o kosztach*, sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 *ustawy o kosztach*, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 *kpc*, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz