



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

RWA-61-16/14/KS/WJ

Warszawa, 27 sierpnia 2015 r.

DECYZJA nr RWA-11/2015

- 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 FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym pod nazwą „Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym przez FedEx” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

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

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

i po zobowiązaniu się przez FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych postanowienia o treści:

„5.1. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska lub utratę Przesyłki w ramach Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska, Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wedle następujących zasadach:

- a. Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za niewykonaną, gdy nastąpiła jej utrata, przy czym za utraconą uważa się Przesyłkę Kurierską, której nie można Doręczyć w terminie 30 dni od dnia nadania,
- b. Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za nienależycie wykonaną, gdy nastąpiło:
 - i. opóźnienie względem Terminu;
 - ii. ubytek w Przesyłce Kurierskiej
 - iii. uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej.
- c. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska należne jest odszkodowanie:
 - i. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej, nie będącej przesyłką z korespondencją, w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - ii. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki Kurierskiej;
 - iii. za utratę Przesyłki Kurierskiej z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w Cenniku
 - iv. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę
- d. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska jest następstwem:
 - i. czynu niedozwolonego;
 - ii. nastąpiło z winy umyślnej Zleceniobiorcy;
 - iii. jest wynikiem rażącego niedbalstwa ZleceniobiorcyZleceniobiorca odpowiada za szkodę w Przesyłce Kurierskiej na zasadach Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody”

nakłada się na FedEx Express Polska Sp. z o.o. 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 FedEx Express Polska Sp. z o.o. 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.**

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i 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, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie wszczęte w związku z podejrzeniem, że ww. przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5 i 6 ustawy Prawo pocztowe, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym pod nazwą „Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym przez FedEx” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia,
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną.

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

UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do FedEx Express Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: Spółka lub Przedsiębiorca) o przekazanie stosowanych w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła wzorec umowny pod nazwą „Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym przez FedEx” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Spółka jest operatorem pocztowym świadczącym na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów usługi przewozowe i pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* wykazała, że wzorec ten nie zawiera obligatoryjnych informacji dotyczących warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 9 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia

konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5, 6, 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym pod nazwą „Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym przez FedEx” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia,
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną,
- c) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej,
- d) zasad przyznawania odszkodowań,
- e) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184, dalej również jako ustawa okik).

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty **FedEx Express Polska Sp. z o.o.** w pismach z dnia 27 października 2014 r. oraz 7 marca 2015 złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania praktyk wskazanych w pkt c, d i e postanowienia o wszczęciu postępowania poprzez wprowadzenie do regulaminu świadczenia usług pocztowych następującego postanowienia:

„5.1. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska lub utratę Przesyłki w ramach Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska, Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wedle następujących zasadach:

- a. Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za niewykonaną, gdy nastąpiła jej utrata, przy czym za utraconą uważa się Przesyłkę Kurierską, której nie można Doręczyć w terminie 30 dni od dnia nadania,
- b. Usługę, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska uważa się za nienależycie wykonaną, gdy nastąpiło:
 - i. opóźnienie względem Terminu;
 - ii. ubytek w Przesyłce Kurierskiej
 - iii. uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej.
- c. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska należne jest odszkodowanie:
 - i. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej, nie będącej przesyłką z korespondencją, w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - ii. za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej z zadeklarowaną wartością w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość Przesyłki Kurierskiej;
 - iii. za utratę Przesyłki Kurierskiej z korespondencją w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako polecanej, określonej w Cenniku

- iv. za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę
- d. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska jest następstwem:
- i. czynu niedozwolonego;
 - ii. nastąpiło z winy umyślnej Zleceniobiorcy;
 - iii. jest wynikiem rażącego niedbalstwa Zleceniobiorcy
- Zleceniobiorca odpowiada za szkodę w Przesyłce Kurierskiej na zasadach Kodeksu Cywilnego do pełnej wysokości szkody”.

W odniesieniu do zarzutu wskazanego w pkt a sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania Spółka wskazała, że termin doręczenia przesyłki został określony w pkt 3.1 *Regulaminu*.

Z kolei odnosząc się do zarzutu wskazanego w pkt b sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania, Spółka podniosła, iż nie świadczy innych usług pocztowych poza usługami kurierskimi.

W dniu 13 maja 2015 r. Spółka doręczyła projekt nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, uwzględniającego zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Z powyższego uprawnienia Spółka nie skorzystała.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, iż **FedEx Express Polska Sp. z o.o.** jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000037973.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych (wyłącznie w zakresie przesyłek kurierskich) i przewozowych na rzecz konsumentów. Przedsiębiorca jest uprawniony 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*.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie zawarł informacji o warunkach wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasad przyznawania odszkodowań oraz wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, iż w *Regulaminie* Przedsiębiorcy znajdują się następujące postanowienia:

- „Przesyłka jest Doręczana w następnym dniu roboczym po dniu jej przyjęcia przez Zleceniobiorcę, za wyłączeniem terminów zdefiniowanych w Cenniku lub w

przypadku indywidualnych zaakceptowanych przez Zleceniobiorcę ustaleń („Termin”),

- *„(...) Zleceniobiorca nie świadczy usług pocztowych w rozumieniu Prawa Poczтового, z wyjątkiem usług mających za przedmiot Przesyłki Kurierskie”.*

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 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 Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wymienionych 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 ustawie 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).

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

FedEx Express Polska Sp. z o.o. 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 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

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.

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.**

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.

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.

Stosownie do art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, operator pocztowy w regulaminie świadczenia usług pocztowych określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, w szczególności:

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

Z analizy treści *Regulaminu* wynika, iż Spółka nie uczyniła zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści tego przepisu. *Regulamin* nie realizuje bowiem obowiązków wynikających z przepisów art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, które wskazują, że regulamin świadczenia usług pocztowych powinien określać uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej, zasady przyznawania odszkodowań i wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Należy zauważyć, że stosowany przez Spółkę *Regulamin* zawiera postanowienia, które odnoszą się do informacji wymaganych przez art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Przykładowo:

- pkt 5.1 wskazuje, że: „*Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska lub utratę Przesyłki w ramach Usługi, której przedmiotem jest Przesyłka Kurierska, Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach przewidzianych dla Przesyłek Kurierskich w Prawie Poczтовым (...)*”;
- pkt 5.5 wskazuje, iż: „*Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści (postanowienie nie dotyczy konsumentów, o ile i w zakresie, jakim odpowiednio przepisy prawa nakładają na Zleceniobiorcę taką odpowiedzialność a jej wyłączenie w stosunku do konsumentów nie jest dopuszczalne w świetle prawa)*”.

Spółka w treści *Regulaminu* wskazała zatem ogólnie, że za usługi, których przedmiotem jest przesyłka kurierska, ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach określonych w Prawie Poczтовым. Spółka zawarła również w *Regulaminie* wyłączenie odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści, które jednak – jak wynika z treści regulacji – nie ma zastosowania względem konsumentów, jeżeli byłoby to niezgodne z obowiązującymi przepisami.

Spółka, określając zasady swojej odpowiedzialności, odwołała się jedynie do reguł Prawa pocztowego. Spółka pominęła w treści *Regulaminu* informację, że w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem jego rażącego niedbalstwa, ponosi ona odpowiedzialność nie według reguł Prawa pocztowego, ale według przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.; dalej: k.c.), tj. na zasadzie winy i do pełnej wysokości szkody.

Powyższe wynika z treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, stosownie do którego operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według przepisów k.c. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi bowiem, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej

Spółka nie zamieściła w treści *Regulaminu* także określonych w art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia należnych konsumentowi w przypadku, gdy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej Spółka ponosi odpowiedzialność na podstawie Prawa pocztowego. We wskazanym zakresie *Regulamin* zawiera jedynie ogólne odesłanie do Prawa pocztowego.

Dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga określenia w *Regulaminie* granic odpowiedzialności wynikających z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, a także wymienionych w art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego sytuacji, w których operator ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej operatora lub jego rażącego niedbalstwa).

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa

pocztowego. Ustawodawca wskazał pewne elementy regulaminu jako obligatoryjne w tym celu, aby były one w nim zapisane wprost, bez konieczności ich poszukiwania w przepisach. Przeciwnie założenie niweczyłoby sens obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego.

Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Spółka może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy 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 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

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

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

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

Zobowiązanie FedEx Express Polska Sp. z o.o.

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 określonego działania bądź jego zaniechaniu, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania wskazanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

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 mu – 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.

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 zatem dokonać zmiany stosowanych wzorców umownych w sposób określony w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK wprowadzony do obrotu regulamin świadczenia usług pocztowych uwzględniający 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.** Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

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

Ad III sentencji niniejszej decyzji

Umorzenie postępowania

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm., dalej jako k.p.a.), gdy postępowanie administracyjne z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co

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

zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie FedEx Express Polska Sp. z o.o. został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 5 i 6 ustawy Prawo pocztowe, w stosowanym w obrocie konsumenckim wzorcu umownym pod nazwą „Regulamin świadczenia usług w obrocie krajowym przez FedEx” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) informacji dotyczących gwarantowanego terminu doręczenia,
- b) okoliczności uznania usługi pocztowej (innej niż usługa kurierska) za niewykonaną lub nienależycie wykonaną.

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

Odnosząc się do powyższych zarzutów, Spółka wskazała, iż:

- a) termin gwarantowanego doręczenia przesyłki został określony w pkt 3.1 *Regulaminu*,
- b) nie świadczy innych usług pocztowych poza usługami kurierskimi, wobec czego w *Regulaminie* zawarła wyłącznie okoliczności uznania usługi kurierskiej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną.

Prezes Urzędu po dokonaniu analizy stanowiska Przedsiębiorcy uznał przedstawioną argumentację za zasadną. Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst 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: