



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

**RWA-61-12/14/DJ**

Warszawa, 26 sierpnia 2015 r.

**DECYZJA nr RWA - 10/2015**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie 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 Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeńiowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu stosowania** przez Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeńiowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529), w stosowanym w obrocie konsumenckim „Regulaminie świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” 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;

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” postanowienia o treści: *„Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie: a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”* (§ 14 ust. 7 a), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 pkt 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” postanowienia o treści: *„Tylko przesyłki rejestrowe podlegają reklamacją odszkodowawczym”* (§ 15 ust. 2), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i po zobowiązaniu się** przez Magdalenę Szarek Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeńiowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, **do zaniechania tych działań** poprzez:

A. w zakresie zarzutu z pkt 1:

wprowadzenie zmian do regulaminu usług pocztowych, polegających na określeniu 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,

B. w zakresie zarzutu z pkt 2:

wprowadzenie zmian do regulaminu usług pocztowych polegających na określeniu wysokości odszkodowanie za utratę przesyłki z korespondencją zgodnie z brzmieniem art. 88 ust. 4 pkt 3 ustawy Prawo pocztowe,

C. w zakresie zarzutu z pkt 3:

usunięcie z regulaminu usług pocztowych postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**nakłada się** na Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeńiowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, **obowiązek wykonania pkt I. A, B i C zobowiązania w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 3 ustawy o zmianie ustawy o ochronie 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 Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeniowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, **obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania** poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania **w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

### UZASADNIENIE

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

W ramach tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził m.in. analizę treści „Regulaminu świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” (dalej: Regulamin), stosowanego przez Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeniowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach (dalej: Przedsiębiorca).

Analiza treści Regulaminu dała podstawy do postawienia Przedsiębiorcy zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184; dalej: u.o.k.i.k.).

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 19 września 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Magdalenę Szarek-Litman, prowadzącą działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeniowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, w stosowanym w obrocie konsumenckim „Regulaminie świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- d) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej,
- e) zasad przyznawania odszkodowań,
- f) 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 u.o.k.i.k.;

2. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” postanowienia o treści: *„Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie: a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”* (§ 14 ust. 7 a), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 pkt 3 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” postanowienia o treści: *„Tylko przesyłki rejestrowe podlegają reklamacją odszkodowawczym”* (§ 15 ust. 2), co – jako działanie niezgodne z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Przedsiębiorca złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych jej praktyk poprzez podjęcie czynności wskazanych w pkt I. A, B i C sentencji decyzji oraz przedstawił nowy wzorzec umowny uwzględniający te zmiany.

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

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

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, iż Magdalena Szarek-Litman, prowadząca działalność pod firmą Polskie Centrum Doręczeniowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach, jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędu Miasta Pabianic, jak również do Rejestru Operatorów Poczтовых pod numerem: UKE-B-00494.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów.

W obrocie z konsumentami Przedsiębiorca stosuje wzorzec umowy o nazwie: „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego”.

Prezes UOKiK ustalił, iż we wzorcu tym Przedsiębiorca nie określił w sposób wyczerpujący uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad przyznawania odszkodowań i wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca w § 14 ust. 7 a Regulaminu zamieścił postanowienie w brzmieniu: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie: a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”, zaś w § 15 ust. 2 Regulaminu zastrzeżenie, że „Tylko przesyłki rejestrowe podlegają reklamacją odszkodowawczym” (pisownia oryginalna – przyp. Prezesa UOKiK).

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

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa 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). Z art. 3 wskazanej powyżej ustawy wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 19 września 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

### ***Interes publiczny***

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

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez 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 u.o.k.i.k. dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m. in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 584). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest natomiast 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).

Magdalena Szarek-Litman prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Polskie Centrum Doręczeniowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach na podstawie wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędu Miasta Pabianic. Magdalena Szarek-Litman wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Nie ulega zatem wątpliwości, iż Magdalena Szarek-Litman posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega ona rygorom określonym w u.o.k.i.k. 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 u.o.k.i.k.<sup>1</sup>, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 u.o.k.i.k., i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

---

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

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

- 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 działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 u.o.k.i.k.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. łącznie.

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

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

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

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

Odnosząc się do praktyk sformułowanych w sentencji niniejszej decyzji, należy stwierdzić, iż bezprawność działań Przedsiębiorcy polega na ich sprzeczności z przepisami Prawa pocztowego. Takie działania Przedsiębiorcy mogą, w ocenie Prezesa UOKiK, stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k..

### **Pkt I.1**

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 Przedsiębiorca nie uczynił zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści przytoczonego powyżej przepisu.

Regulamin nie określa bowiem w sposób wyczerpujący, wymienionych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasad 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 Przedsiębiorcę Regulamin zawiera w § 14 postanowienia, które odnoszą się do informacji wymaganych przez art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego. Regulamin przykładowo wskazuje:

- w § 14 ust. 1: *„Operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:*

- a) *wskutek siły wyższej;*
- b) *z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego,*
- c) *z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszego regulaminu świadczenia usług pocztowych,*
- d) *z powodu właściwości przesyłanej rzeczy,*
- e) *jest następstwem czynu niedozwolonego”;*



- w § 14 ust. 7 „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług pocztowych,

b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki rejestrowanej w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych,

c) za nieprawidłowe wypełnienie dokumentu, który potwierdza odbiór przesyłki rejestrowanej przez adresata, jeżeli stwierdzi się nieprawidłowość doręczenia przesyłki pocztowej lub przesyłkę rejestrowaną zwróci się niezgodnie z terminem lub z uwagi na nieprawidłowy powód zwrotu przesyłki, w wysokości opłaty pobranej za usługę przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru”.

Postanowienia zamieszczone w Regulaminie, po pierwsze jednak – jak wskazano powyżej – nie przekazują rzetelnych i pełnych informacji wymaganych przez art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, po drugie zaś, są sformułowane w taki sposób, że mogą wprowadzać w błąd (jak § 14 ust.1), bądź wprost naruszają przepisy Prawa pocztowego (jak § 14 ust. 7a – patrz zarzut 2).

Przedsiębiorca powinien wskazać w Regulaminie:

- w jakich okolicznościach i na jakich zasadach ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej według przepisów Prawa pocztowego, oraz
- w jakich okolicznościach i na jakich zasadach ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej 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.).

A zatem Przedsiębiorca powinien poinformować we wzorcu umownym, że co do zasady za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej ponosi odpowiedzialność według przepisów Prawa pocztowego (tj. na zasadzie ryzyka), wskazać przesłanki zwalniające go z tej odpowiedzialności (tj. gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: 1) wskutek siły wyższej; 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszego regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych, 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego) i wskazać przewidziane w art. 88 ust. 4 wysokości odszkodowań za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług.

Ponadto Przedsiębiorca powinien poinformować we wzorcu umownym, 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 on odpowiedzialność nie według reguł Prawa pocztowego, ale według przepisów 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

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.

Dodatkowo wskazać należy, że postanowienie zamieszczone przez przedsiębiorcę w § 14 ust. 1 *Regulaminu* zostało sformułowane nieprawidłowo z tego względu, że:

- w pkt a), b), c), i d) wyłączona została odpowiedzialność Przedsiębiorcy „w zakresie określonym ustawą”, podczas gdy stosownie do treści art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego w takich sytuacjach odpowiedzialność operatora pocztowego jest wyłączona całkowicie;
- w pkt e) wyłączona została odpowiedzialność Przedsiębiorcy „w zakresie określonym ustawą”, co zasadniczo jest zgodne z przepisem art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, ale w związku z tym, że nie precyzuje, o jaką ustawę chodzi w postanowieniu, jest dla konsumenta nieczytelne. Jak już wskazano powyżej, postanowienie to powinno w sposób zrozumiały dla konsumenta wskazywać, że w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora, Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność nie według reguł Prawa pocztowego, ale według przepisów k.c., tj. na zasadzie winy i do pełnej wysokości szkody.

Powyższe okoliczności uzasadniają podejrzenie, iż Przedsiębiorca 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 u.o.k.i.k.

## **Pkt I.2**

Stosownie do treści art. 88 ust. 4 pkt 3 Prawa pocztowego, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie za utratę przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.

Tymczasem Przedsiębiorca w § 14 ust. 7 a Regulaminu zamieścił postanowienie w brzmieniu: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie: a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”.

Z porównania ww. regulacji jednoznacznie wynika, że postanowienie zamieszczone w Regulaminie określa wysokość odszkodowania za utratę przesyłki z korespondencją w sposób odmienny i mniej korzystny dla konsumenta aniżeli przepisy Prawa pocztowego. Po pierwsze bowiem, postanowienie z Regulaminu wskazuje, że odszkodowanie to stanowić będzie „nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”, podczas gdy Prawo pocztowe wskazuje, że odszkodowanie ma stanowić równowartość dziesięciokrotności opłaty za usługę. Nie jest przy tym jasne, czy wskazana przez Przedsiębiorcę „opłata pobrana za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych” jest równoważna „opłacie za usługę”, o której mowa w art. 88 ust. 4 pkt 3 Prawa pocztowego. Po drugie natomiast, postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę nie zawiera zawartego w ww. przepisie Prawa pocztowego zastrzeżenia, iż odszkodowanie nie może być niższe niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.

W związku tym, że kwestionowane postanowienie może naruszać bezwzględnie wiążące normy prawne, uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Przedsiębiorcę ww. postanowienia Regulaminu może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

### **Pkt I.3**

Przepis art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego stanowi: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
- 3) za utratę przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
- 4) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę - chyba że postanowienia regulaminu świadczenia usługi pocztowej w zakresie wysokości odszkodowania są korzystniejsze”.

W § 15 ust. 2 Regulaminu Przedsiębiorca zawarł natomiast zastrzeżenie, że *„Tylko przesyłki rejestrowe podlegają reklamacją odszkodowawczym”* (pisownia oryginalna – przyp. Prezesa UOKiK). Zastrzeżenie to narusza przepis art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, który stanowi, że odszkodowanie przysługuje również za utratę lub uszkodzenie innych przesyłek niż przesyłki rejestrowe.

Uzasadnia to podejrzenie, iż Przedsiębiorca może działać wbrew przepisom art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego i tym samym naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. 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 Magdaleny Szarek-Litman – Polskie Centrum Doręczeńowe POST-ER Magdalena Szarek-Litman w Pabianicach***

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie

przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem prawnym<sup>2</sup>.

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

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

- postanowienia o treści: *„Operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:*

- a) wskutek siły wyższej;*
- b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;*
- c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszego regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych,*
- d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.*

*Operator pocztowy powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w punktach a-d, przedstawia dowód jej wystąpienia”*

- oraz postanowienia o treści: *„Operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą – Prawo pocztowe, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:*

- a) jest następstwem czynu niedozwolonego;*
- b) nastąpiło z winy umyślnej operatora;*
- c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.*

*W powyższych przypadkach operator pocztowy ponosi odpowiedzialność według przepisów Kodeksu cywilnego – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r., tj. na zasadzie winy i do pełnej wysokości szkody”.*

W zakresie stawianego Przedsiębiorcy zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowej interesy konsumentów poprzez wykorzystywanie w umowach o świadczenie usług pocztowych postanowienia o treści: *„Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie: a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych”* Przedsiębiorca zobowiązał się do usunięcia tego postanowienia z treści wzorca umownego, a w jego miejsce do wprowadzenia postanowienia o treści: *Z tytułu niewykonania lub*

---

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

*nienależytego wykonania usługi pocztowej nie będącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie: c) za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych”.*

W zakresie stawianego Przedsiębiorcy zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowej interesy konsumentów poprzez wykorzystywanie w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług pocztowych oraz postępowania reklamacyjnego” postanowienia o treści: „Tylko przesyłki rejestrowe podlegają reklamacją odszkodowawczym” Przedsiębiorca zobowiązał się do usunięcia tego postanowienia z treści wzorca umownego.

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

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

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę. obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. – termin jego wykonania. Zdaniem Prezesa Urzędu, termin dwóch tygodni od dnia uprawomocnienia decyzji jest terminem wystarczającym do wprowadzenia zmian w stosowanym wzorcu umownym.

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań

przedsiębiorcy<sup>3</sup>, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem dokonać zmiany Regulaminu w sposób określony w pkt I. A, B i C sentencji decyzji, wprowadzić go do obrotu, a po wykonaniu tych czynności przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.i.k. w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego i art. 479<sup>28</sup> § 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 stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

---

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