

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 26.05.2010r.

RKT-61-15/09/SB

DECYZJA Nr RKT-6/2010

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko:

- a. C. L. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie
 - b. M. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie
- prowadzającym wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie „SPRINTER” s.c. C. L., M. S. w Warszawie

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie ww. przedsiębiorców polegające na formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie, po upływie którego uważa się niedoreczoną przesyłkę za utraconą, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188 ze zm.)
i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

1. **uznaje się**, że działanie polegające na stosowaniu przez ww. przedsiębiorców nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez ww. przedsiębiorców, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie ww.

przedsiębiorców polegające na formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o: sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188 ze zm.),

3 uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne zachowanie ww. przedsiębiorców polegające na stosowaniu we wzorcu umowy zatytułowanym „Warunki umów” postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści:

„Odszkodowanie nie może być w żadnym przypadku wyższe niż 300 PLN za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony.”

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 1.10.2009r.

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

umarza się wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem podejmowania przez ww. przedsiębiorców, bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń z tytułu opóźnienia w dostarczeniu przesyłki tylko do zawinionych zagubień przesyłki, ubytku lub uszkodzenia, co mogło naruszać art. 65 ust. 1 oraz 83 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

jako bezprzedmiotowe.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na:

1. C. L. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie, kary pieniężne płacone do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie:

a) opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w wysokości 1813 PLN (słownie złotych: tysiąc osiemset trzydzieści),

b) opisanym w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 2719 PLN (słownie złotych: dwa tysiące siedemset dziewięćdziesiąt),

- c) opisanym w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 1360 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta sześćdziesiąt),
 - d) opisanym w punkcie II.3 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 340 PLN (słownie złotych: trzysta czterdzieści),
- za zapłatę których odpowiada on solidarnie wraz z M. S..

2. M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie, kary pieniężne płatne do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie:

- a) opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w wysokości 1813 PLN (słownie złotych: tysiąc osiemset trzynaście),
 - b) opisanym w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 2719 PLN (słownie złotych: dwa tysiące siedemset dziewiętnaście),
 - c) opisanym w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 1360 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta sześćdziesiąt),
 - d) opisanym w punkcie II.3 sentencji niniejszej decyzji w wysokości 340 PLN (słownie złotych: trzysta czterdzieści),
- za zapłatę których odpowiada on solidarnie wraz z C. L..

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się:

1. C. L. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 35 zł (słownie złotych: trzydzieści pięć), w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, za zapłatę których odpowiada on solidarnie wraz z M. S.,

2. M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 35 zł (słownie złotych: trzydzieści pięć), w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, za zapłatę których odpowiada on solidarnie wraz z C. L..

Uzasadnienie

W latach 2008 - 2009 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej również Prezesem Urzędu - przeprowadził badanie rynku usług pocztowych i przewozowych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Katowicach dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców.

W ramach przeprowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego dokonano wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością C. L. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie oraz M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie prowadzących wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie „SPRINTER” s.c. C. L., M. S. w Warszawie (zwanym dalej również SPRINTER, Spółką, przedsiębiorcą lub przedsiębiorcami) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk

naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej dalej także ustawą antymonopolową).

W dniu 30.04.2009r. postanowieniem nr 1 (Karty nr 2-6) wszczęte zostało z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U z 2000r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) zwanej dalej ustawą Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń z tytułu opóźnienia w dostarczeniu przesyłki tylko do zawinionych zagubień przesyłki, ubytku lub uszkodzenia, co może naruszać art. 65 ust. 1 oraz 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. stosowaniu przez ww. przedsiębiorców nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) zwanej dalej ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom, poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez ww. przedsiębiorców, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji: o terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą oraz o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188 ze zm.) zwanej dalej ustawą Prawo pocztowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

6. stosowaniu we wzorcu umowy zatytułowanym „Warunki umów” postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) o treści:

„Odszkodowanie nie może być w żadnym przypadku wyższe niż 300 PLN za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony”, co może zostać stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na postanowienie nr 1 z dnia 30.04.2009r. wydane przez Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach działającego w imieniu Prezesa Urzędu w sprawie wszczęcia z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przedsiębiorcy wyjaśnili, co następuje (Karty nr 9-16):

Stawiane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarzuty odnoszą się przede wszystkim do treści ogólnych warunków porozumienia, które każdorazowo są

załączane do listu przewozowego i które regulują wzajemne relacje między „SPRINTER” s.c. a konsumentami korzystającymi z jej usług. Według danych zawartych w ewidencji działalności gospodarczej wspólnicy „SPRINTER” s.c. prowadzą działalność kurierską, której wykonywanie nie wymaga uzyskania zezwolenia, jednakże zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe podlega ona wpisowi do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dawniej Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty). Wpisany do tego rejestru może być jedynie przedsiębiorca, który zgodnie z art. 14a pkt 3 ustawy Prawo pocztowe, określa w regulaminie świadczenia usług okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną oraz przejrzyste i niedyskryminujące warunki postępowania reklamacyjnego i rozpatrywania skarg. Oznacza to, że przed uzyskaniem wpisu do rejestru Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej bada zgłoszony wraz z wnioskiem o wpis do rejestru regulamin, w celu wykluczenia takich regulaminów, których postanowienia mogłyby naruszać prawa i interesy konsumentów. Takiemu badaniu podlegały również warunki porozumienia proponowane przez „SPRINTER” s.c. swoim klientom. Prezes UKE zaakceptował te warunki, a tym samym zezwolił, aby wspólnicy Spółki prowadzili działalność kurierską w oparciu o nie. Jako że „SPRINTER” s.c. wpisana jest do rejestru prowadzonego przez Prezesa UKE i podlega kontroli sprawowanej przez Prezesa tego Urzędu, znajduje się ona pod stałym nadzorem, którego jednym z przejawów jest regularne sprawdzanie, czy operator pocztowy prowadzi działalność zgodną z przepisami ustawy Prawo pocztowe. Tego rodzaju kontrola została przeprowadzona w „SPRINTER” s.c. w 2005 r. Wynik kontroli był pozytywny, a w jej następstwie wspólnicy Spółki nie otrzymali żadnych zaleceń pokontrolnych, co wskazuje na to, że działalność „SPRINTER” s.c. nie budziła żadnych zastrzeżeń Prezesa UKE. Wspólnicy Spółki jako operatorzy świadczący usługi pocztowe, są zobowiązani do tego, żeby składać do UKE roczne sprawozdania z działalności pocztowej.

Konieczność uzyskania przez podmiot prowadzący działalność kurierską wpisu do rejestru operatorów pocztowych świadczy o tym, że w świetle przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej działalność taka jest działalnością regulowaną, niewymagającą jednak uzyskania zezwolenia. Wymóg uzyskania wpisu wynika z ustawy Prawo pocztowe, podczas gdy ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, której zdaniem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega „SPRINTER” s.c. w ogóle nie przewiduje obowiązku wpisu do rejestru działalności tego rodzaju. Działalność polegająca na przesyłaniu i doręczaniu przesyłek nie może jednocześnie być regulowana przez przepisy ustawy Prawo pocztowe i ustawy Prawo przewozowe. Konieczność uzyskania wpisu działalności kurierskiej do rejestru prowadzonego przez Prezesa UKE jednoznacznie wskazuje na to, że taka działalność podlega przepisom ustawy Prawo pocztowe, a tym samym przepisy ustawy Prawo przewozowe nie znajdują do niej zastosowania. Wynika to również z tego, że ustawa Prawo przewozowe w art. 1 ust. 1 określa swój zakres przedmiotowy, to jest wskazuje, że regulacje z niej wynikające stosuje się w przypadku wykonywania przewozu osób i rzeczy, wykonywanego odpłatnie na podstawie umowy, przez uprawnionych do tego przewoźników, z wyjątkiem transportu morskiego, lotniczego i konnego. Tym samym stwierdzone zostało, iż wspólnicy Spółki prowadzą działalność gospodarczą w zakresie usług kurierskich zgodnie z wpisem do ewidencji działalności gospodarczej.

Z powyższego wynika, że działalność „SPRINTER” w ogóle nie podlega regulacjom ustawy Prawo przewozowe. Tym samym, zarzuty stawiane Spółce przez Prezesa Urzędu dotyczące ewentualnych naruszeń przepisów ustawy Prawo przewozowe, to jest art. 65 ust. 1, art. 74, art. 77, art. 83 ust. 1 oraz art. 86 tej ustawy, są bezprzedmiotowe, gdyż działalność „SPRINTER” s.c. nie jest normowana przez te przepisy. Oznacza to, że treść warunków porozumienia odnosząca się do wyznaczenia terminu, w którym konsument może złożyć reklamację dotyczącą nienależytego wykonania świadczonej usługi, nie musi być zgodna z przepisami ustawy Prawo przewozowe. Tym samym brak zgodności treści warunków porozumienia stosowanych przez „SPRINTER” s.c. z art. 74, 76, 77 ustawy Prawo przewozowe nie może zostać uznany za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Podobnie, takiego naruszenia w odniesieniu do art. 83 ust. 1 art. 86 ustawy Prawo

przewozowe, nie stanowi, zawarte w warunkach porozumienia, ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorców za szkody pośrednie i zyski niezrealizowane wynikające z opóźnienia, zgubienia lub uszkodzenia przesyłki w procesie jej doręczenia.

Powyższe uwagi odnoszą się także do stawianego przez Urząd zarzutu, że postanowienia warunków porozumienia stanowią naruszenie art. 65 ust. 1 i art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, gdyż ograniczają ogólny zakres odpowiedzialności „SPRINTER” s.c. w stosunku do tego, który wyznaczony jest przez przepisy ustawy Prawo przewozowe. Zakres odpowiedzialności podmiotów prowadzących działalność kurierską statuuje bowiem przepisy Prawa pocztowego.

Urząd stawia również zarzut, że wspólnicy Spółki naruszają art 6 ust. 1 i 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, gdyż wprowadzają konsumentów w błąd, czego przejawem może być „zatajenie lub nieprzekazywanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu”. W przekonaniu Urzędu wspólnicy „SPRINTER” s.c. nie definiują należycie prowadzonej przez siebie działalności, co może prowadzić do tego, że konsumenci będą mieć wątpliwości, jakie normy prawne regulują ich sytuację w relacji z „SPRINTER” s.c. Spółka świadczy usługi w zakresie przesyłania i doręczenia przesyłek, co jednoznacznie wskazane jest w treści warunków porozumienia, z którymi konsumenci powinni się zapoznać. Ze sformułowania tego wynika, że „SPRINTER” s.c. wykonuje jedynie działalność w zakresie świadczenia usług kurierskich. Zwrot „przesyłanie i doręczenie przesyłek”, nie może być w żaden sposób utożsamiany z występującym na gruncie ustawy prawo przewozowe sformułowaniem „przewóz osób i rzeczy”, co powoduje, że pogląd o stosowaniu w tym przypadku przepisów ustawy Prawo przewozowe nie znajduje żadnego uzasadnienia. Ponadto, sam fakt wpisania „SPRINTER” s.c. do rejestru operatorów pocztowych w sposób nie budzący wątpliwości świadczy o tym, że w relacjach ze Spółką konsument powinien powoływać się na przepisy ustawy Prawo pocztowe. Zważywszy na to, że kwestia ta budzi pewne kontrowersje, wspólnicy Spółki zadeklarowali zmianę treści warunków porozumienia, dodając zapis mówiący o tym, że w zakresie nieuregulowanym warunkami porozumienia zastosowanie znajdują przepisy ustawy Prawo pocztowe, jeżeli Urząd uzna to za wskazane.

Wątpliwości Urzędu budziło również to czy warunki porozumienia, którymi posługuje się w swojej działalności „SPRINTER” s.c., są zgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo pocztowe, a więc czy określają, z zastrzeżeniem art. 49, warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

Urząd wskazał, że warunki porozumienia nie określają, „kiedy konsument ma prawo uznać, iż przedsiębiorca nie wykonał usługi, to jest nieterminowo doręczył przesyłkę, wystąpiła szkoda w przesyłce, zgubił przesyłkę”. Spółka stwierdziła, że nie ma konieczności precyzowania w treści ogólnych warunków świadczenia usług przez firmę kurierską, kiedy konsument może uznać, że wystąpiła szkoda w przesyłce, gdyż każdorazowo będzie zależało to od swobodnej oceny stanu doręczonej przesyłki przez konsumenta. Jednocześnie, w postanowieniu z dnia 30.04.2009r. przywołany został jeden z zapisów warunków porozumienia mówiący o tym, że „SPRINTER” s.c. ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zawinione zagubienie przesyłki, ubytek lub uszkodzenie przesyłki. Sformułowanie to w sposób wystarczający określa zakres odpowiedzialności „SPRINTER” s.c., zarówno w odniesieniu do zdarzeń, za które wspólnicy Spółki ponoszą odpowiedzialność, jak i do zakresu tej odpowiedzialności. Ograniczenie odpowiedzialności do zawinionych działań jest jak najbardziej uzasadnione. Nie można bowiem wymagać, aby firma świadcząca usługi kurierskie ponosiła odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy spowodowane działaniem osób trzecich czy też siły wyższej. Przyjęcie zresztą takiego założenia byłoby sprzeczne z art. 57 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe, które stanowi, że operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej,

chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych, wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości. Co więcej, jak wynika z art. 57 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jedynie w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego. Nie można także przyznać racji twierdzeniu, że w zakresie pojęcia „zawinione” nie mieści się „rażące niedbalstwo”. Kategoria zawiniona odnosi się w tym przypadku zarówno do winy umyślnej, jak i winy nieumyślnej, jest więc na tyle szeroka, że zawierają się w niej wszelkie możliwe działania, którym można przypisać cechę zawinioną, a zatem odnosi się to też do „rażącego niedbalstwa”. Natomiast, do przypadku nieterminowego doręczenia przesyłki zastosowanie znajduje sformułowanie warunków porozumienia stanowiące, że w wypadku niedotrzymania dwugodzinnego terminu doręczenia przesyłki warszawskiej powstałego wyłącznie z winy błędów serwisowych usługa wykonywana jest nieodpłatnie oraz że w ramach rekompensaty wykonywana jest jedna usługa tego samego rodzaju gratis. Oznacza to, że nieterminowe doręczenie przesyłki miejskiej ma miejsce zawsze w sytuacji, gdy doręczenie nastąpiło w terminie dłuższym niż dwie godziny. Doręczenie przesyłki po upływie tego terminu lub nie doręczenie jej w ogóle powoduje powstanie odpowiedzialności po stronie „SPRINTER” s.c. oraz skutkuje koniecznością podjęcia przez Spółkę określonych we wskazanym postanowieniu warunków porozumienia, działań mających na celu zrekompensowanie konsumentowi tego, że usługa doręczenia przesyłki została nienależycie wykonana lub nie wykonana w ogóle.

Jak wynika z art. 57 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe do odpowiedzialności operatorów świadczących usługi pocztowe za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Na tej podstawie należy uznać, że ogólne zasady i warunki odpowiedzialności operatorów kształtowane są przez art. 471 i następne Kodeksu cywilnego. Zatem, jeżeli regulamin, którym posługuje się operator pocztowy nie normuje dokładnych reguł odpowiedzialności operatora, konsument może odwołać się do przepisów Kodeksu cywilnego. Również na tej podstawie należy uznać, że warunki porozumienia „SPRINTER” s.c. nie naruszają przepisów ustawy Prawo pocztowe odnoszących się do odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie usług pocztowych, gdyż nie normują kwestii z tym związanych w sposób wyczerpujący.

Urząd zarzuca ponadto, że warunki porozumienia, którymi posługuje się „SPRINTER” s.c. określają, że reklamacja powinna być zgłoszona w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy. Postanowienie to nie powinno być uznane za naruszające interesy konsumentów, gdyż na co również zwrócił uwagę Urząd, warunki porozumienia stanowią, że usługa wykonana jest nienależycie, jeżeli przesyłka miejska nie została doręczona w terminie dwugodzinnym. Z powyższego wynika, że konsument może złożyć reklamację zawsze w przypadku, gdy przesyłka nie została doręczona w ciągu dwóch godzin. Co do zasady nie powinna w tym przypadku zaistnieć okoliczność wskazana przez Urząd, „gdy poprzez przedłużanie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę upływie określony w warunkach termin na wniesienie reklamacji”, gdyż dwugodzinny termin, przeznaczony na doręczenie przesyłki, liczony jest od momentu przyjęcia przesyłki przez „SPRINTER” s.c., co tożsame jest z zobowiązaniem się do jej dostarczenia. Co więcej, wszelkie postępowania reklamacyjne, wszczęte przez klientów „SPRINTER” s.c., dotyczące opóźnienia w dostarczaniu przesyłek, rozpatrywane były na korzyść klientów nawet, gdy z oczywistych względów były one niezasadne.

Uzasadnienia nie znajduje również zarzut, że warunki porozumienia nie określają dokładnie, jakie dokumenty powinny zostać dołączone do reklamacji. Użyte w warunkach porozumienia sformułowanie „odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy” oznacza wszelkie dokumenty, które wiążą się z powierzeniem „SPRINTER” s.c. przesyłki do

doręczenia. Będą to zatem przede wszystkim listy przewozowe, bądź też umowy o świadczenie usług zawarte z konkretnym zleceniodawcą. W opinii Spółki nie ma potrzeby precyzowania tej kwestii w warunkach porozumienia.

Warunki porozumienia nie wskazują faktycznie także miejsca, gdzie reklamacja powinna zostać złożona. Nie powinno jednak budzić wątpliwości, że reklamacja powinna zostać złożona w siedzibie „SPRINTER” s.c. lub też wysłana pocztą na adres siedziby „SPRINTER” s.c. Dane te są określone w liście przewozowym.

W związku z tym, że jak wskazał Urząd, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów „wpisał” do rejestru niedozwolonych postanowień umownych uznaną za niedozwoloną klauzulę o treści zbliżonej do treści postanowienia warunków porozumienia, którymi posługuje się Spółka, dotyczącej ograniczenia wysokości odszkodowania za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony do kwoty 300 zł, wspólnicy Spółki zobowiązali się do wykreślenia z warunków porozumienia kwestionowanego zapisu i nie stosowania go w przyszłości.

Spółka wyjaśniła, iż oceniany przez Urząd wzorzec umowy tej treści stosowany jest od momentu wpisania „SPRINTER” s.c. do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, to jest od 2004r. (Karta nr 8).

W kolejnym piśmie z dnia 18.06.2009r. zostało wyjaśnione, co następuje: Kwestionowane przez Urząd znajdujące się w warunkach porozumienia postanowienie, które dotyczy ograniczenia wysokości odszkodowania za ładunek nie jest stosowane przy świadczeniu usług na rzecz konsumentów od dnia 1.06.2009r. (Karta nr 64).

W piśmie z dnia 10.07.2009r. Spółka przedstawiła następujące wyjaśnienia. Postanowieniem z dnia 10.07.2009r. wspólnicy „SPRINTER” s.c. dokonali zmiany warunków porozumienia, wykreślając z treści warunków zapis ograniczający odpowiedzialność odszkodowawczą Spółki do kwoty 300 zł za ładunek dodatkowo nieubezpieczony, a także wprowadzając do działu warunków porozumienia zatytułowanego reklamacje postanowienia precyzujące procedurę składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez Spółkę. Ponadto warunki porozumienia uzupełniono o postanowienie regulujące kwestie związane z terminem rozpatrywania reklamacji. Spółka zadeklarowała wprowadzenie do stosowania zmienionych „Warunków porozumienia” z dniem 1.08.2009r. (Karta nr 110).

W kolejnym piśmie z dnia 24.08.2009r. przedstawione zostały następujące wyjaśnienia: „Warunki porozumienia”, którymi Spółka posługuje się przy wykonywaniu działalności w zakresie świadczenia usług kurierskich oraz znajdujące się na odwrocie dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki „Warunki umowy” stanowią jeden i ten sam dokument. Treść zarówno „Warunków porozumienia”, jak i „Warunków umowy” jest taka sama. Spółka stosuje zamiennie te dwie nazwy, które odnoszą się rzeczywiście do treści jednego dokumentu. Jak wskazano w piśmie z dnia 10.07.2009r., postanowieniem z dnia 10.07.2009r. dokonano zmiany „Warunków porozumienia”, usuwając z ich treści zapis ograniczający odpowiedzialność odszkodowawczą do kwoty 300 zł za ładunek dodatkowo nieubezpieczony, a także wprowadzając do działu warunków porozumienia zatytułowanego „Reklamacje” postanowienia precyzujące procedurę składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez Spółkę. Ponadto uzupełniona została treść tego działu o postanowienie regulujące kwestie związane z terminem rozpatrywania reklamacji. Postanowienie to odnosi się w pełnym zakresie także do „Warunków umowy”, które znajdują się na odwrocie dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki. Zmieniona treść „Warunków porozumienia”, a zatem i „Warunków umowy”, zgodnie z postanowieniem z dnia 10.07.2009r. jest stosowana przez Spółkę od dnia 1.08.2009r.

Jednakże z uwagi na długi czas oczekiwania na wydruk nowych „Warunków porozumienia” / „Warunków umowy”, przy wykonywaniu usług kurierskich nadal używane były druki zawierające „Warunki porozumienia” / „Warunki umowy” o treści niezmienionej.

Spółka wydając podmiotom korzystającym z jej usług „Warunki porozumienia” czy też „Warunki umowy”, informowała, jednocześnie o dokonanej zmianie treści tych dokumentów, co oznaczało, że podmioty te obowiązywały postanowienia zawarte w tekście jednolitym „Warunków porozumienia”, który załączony został do postanowienia z dnia 10.07.2009r.

Przedsiębiorcy współpracujący przy wykonywaniu usług kurierskich posługują się takimi samymi dokumentami, jakie stosuje Spółka, co oznacza, że przedsiębiorców tych również obowiązuje „Warunki porozumienia” / „Warunki umowy” o treści zmienionej postanowieniem Spółki z dnia 10.07.2009r. Przedsiębiorców którzy posługiwali się jeszcze dokumentami wydrukowanymi przed dniem 10.07.2009r., obowiązywał wymóg stosowania postanowień „Warunków porozumienia” / „Warunków umowy” zgodnych z tekstem jednolitym „Warunków porozumienia”, który stanowił załącznik do postanowienia Spółki z dnia 10.07.2009r.

Zadeklarowane zostało również, iż nowa treść „Warunków porozumienia” / „Warunków umowy” od dnia 1.08.2009r. obowiązuje osoby, przy pomocy, których Spółka świadczy usługi doręczania przesyłek. Przedsiębiorcy współpracujący ze Spółką ustnie zostali o tym poinformowani.

W kolejnym piśmie z dnia 27.10.2009r. skierowanym do Urzędu, przedsiębiorcy wyjaśnili, co następuje: Zgodnie z deklaracją zawartą we wcześniejszych pismach, podjęli oni działania mające na celu wprowadzenie do obiegu zmienionych „Warunków umowy” / „Warunków porozumienia”. Od dnia 23 września 2009r., to jest od dnia, w którym wspólnicy Spółki odebrali z drukarni nowe wzory listów przewozowych, co potwierdza załączona do pisma faktura z dnia 23.09.2009r., zaczęli wydawać kurierom dokumenty potwierdzające nadanie przesyłek, na odwrocie których zamieszczone są „Warunki umowy” / „Warunki porozumienia” o zmienionej treści. W okresie od dnia 23.09.2009r. do dnia 1.10.2009r. w obiegu pozostawały jeszcze listy przewozowe zawierające stare Warunki, niemniej jednak były one sukcesywnie wycofywane. Od dnia 1.10.2009r. zarówno wspólnicy jak i współpracujący z nimi przedsiębiorcy (kurierzy) posługują się wyłącznie listami przewozowymi, na których odwrocie znajdują się „Warunki umowy” / „Warunki porozumienia” o zmienionej treści.

W celu udokumentowania warunków świadczonych usług, przedstawiony został dokument potwierdzający nadanie przesyłki z zawartymi na odwrocie obowiązującymi warunkami. Przedsiębiorcy wyjaśnili, iż w dniu 23.09.2009r. podmioty, z którymi współpracują otrzymały nowe druki do stosowania. Wydając kurierom nowe wzory listów przewozowych wspólnicy nakazywali im, aby stosowali zmienione dokumenty najpóźniej od dnia 1.10.2009r. Były to zalecenia ustne. Jednocześnie 1.10.2009r. wspólnicy wydali postanowienie, w którym określili, że kurierzy zobowiązani są od dnia 1.10.2009r. do stosowania nowych druków dowodów nadania i wycofania starych druków. Postanowienie to zostało podpisane przez wszystkich współpracujących ze Spółką kurierów, którzy tym samym zapoznali się z treścią postanowienia i zaakceptowali nałożony na nich obowiązek stosowania nowych druków dowodów nadania zawierających „Warunki umowy” / „Warunki porozumienia” o zmienionej treści.

Postanowieniem nr 2 w dniu 26.11.2009r. zaliczono w poczet dowodów dokumenty zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym w sprawie prowadzonej przez przedsiębiorców działalności, których treści wykorzystane zostały w dalszej części niniejszej decyzji (Karta nr 156).

Pismem z dnia 26.11.2009r. (Karta nr 183) zawiadomiono przedsiębiorców o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. W wyznaczonym terminie nie skorzystali oni z prawa do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

W dniu 6.04.2010r. Postanowieniem nr 3 dokonano zmiany treści Postanowienia nr 1 wszczynającego przedmiotowe postępowanie w następujący sposób (Karty nr 187-188).

Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte w związku z podejrzeniem podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń z tytułu opóźnienia w dostarczeniu przesyłki tylko do zawinionych zagubień przesyłki, ubytku lub uszkodzenia, co może naruszać art. 65 ust. 1 oraz 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. stosowaniu przez ww. przedsiębiorców nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez ww. przedsiębiorców, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji: o terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą oraz o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co może zostać uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
6. stosowaniu we wzorcu umowy zatytułowanym „Warunki umów” postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego o treści: *„Odszkodowanie nie może być w żadnym przypadku wyższe niż 300 PLN za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony”*, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na powyższe, przedsiębiorcy wyjaśnili, co następuje: Zasadnicza, merytoryczna treść pozostała niezmieniona w stosunku do zarzutów, które wyrażone zostały w postanowieniu nr 1, a zatem aktualne pozostają wszelkie twierdzenia i tezy podnoszone w piśmie z dnia 11.05.2009r. W szczególności odnosi się to do stanowiska dotyczącego tego, że prowadzona przez przedsiębiorców działalność kurierska nie podlega regulacjom wynikającym z ustawy Prawo przewozowe, gdyż w stosunku do niej moc obowiązującą mają regulacje zawarte w ustawie Prawo pocztowe. Powyższe powoduje, że wspólnicy prowadząc swoją działalność nie mogli dopuścić się naruszenia wskazanych zarówno w postanowieniu nr 1, jak i postanowieniu nr 3, przepisów ustawy Prawo przewozowe, gdyż nie znajduje ona zastosowania w stosunku do nich. Aktualne pozostają również wszelkie dowody załączone do pisma z dnia 11.05.2009r. wskazujące na fakt podlegania przez przedsiębiorców Urzędowi Komunikacji Elektronicznej, co dodatkowo potwierdza, że do Spółki odnoszą się wyłącznie przepisy ustawy Prawo pocztowe, a nie ustawy Prawo przewozowe.

Zwrócono uwagę, iż wspólnicy dokonali istotnej zmiany „Warunków porozumienia” („Warunków umowy”), którymi posługują się przy świadczeniu usług kurierskich, zgodnie z

zaleceniami Urzędu. Postanowieniem z dnia 10.07.2009r. wspólnicy wykreślili z treści „Warunków porozumienia” („Warunków umowy”) zapis ograniczający odpowiedzialność odszkodowawczą do kwoty 300 zł. za ładunek dodatkowo nieubezpieczony, co stanowiło postanowienie wzorca umowy wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a także wprowadzili do działu zatytułowanego „Reklamacje” postanowienia precyzujące procedurę składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez „SPRINTER” s.c. Ponadto wspólnicy uzupełnili treść tego działu o postanowienie regulujące kwestie związane z terminem rozpatrywania reklamacji. Od dnia 1.08.2009r. wspólnicy oraz współpracujący z nimi kurierzy przy wykonywaniu usług kurierskich stosują regulacje wynikające ze zmienionych „Warunków porozumienia” („Warunków umowy”), natomiast od dnia 1.10.2009r. posługują się oni drukami dowodów nadania zawierającymi zmienione Warunki (Karty nr 191-193).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania Prezes Urzędu ustalił, że przedsiębiorcy prowadzą działalność polegającą m.in. na działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia zgodnie z wpisem do Rejestru operatorów pocztowych (Karta nr 179). Przedsiębiorcy prowadzą działalność gospodarczą zgodnie z wpisami do ewidencji działalności gospodarczej (Karta nr 172).

W zakwestionowanych „Warunkach umowy” zawarte były następujące postanowienia (Karty nr 159, 169-171, 176):

IV.4 „Odszkodowanie nie może być w żadnym przypadku wyższe niż 300 PLN za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony”.

V.1 „Wszelkie reklamacje klient zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy dołączając odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy”.

V.2 „Zgłoszenie reklamacji po terminie 30 dni od zawarcia umowy powoduje utratę roszczeń”.

IV.2 „Firma SPRINTER s.c. ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zawinione zagubienie przesyłki, ubytek lub uszkodzenie przesyłki”.

IV.6 „Firma „SPRINTER” s.c. nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i zyski nie zrealizowane wynikające z opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia przesyłki w procesie jej doręczenia”.

IV.7 „Firma SPRINTER s.c. w wypadku nie dotrzymania dwugodzinnego terminu doręczenia przesyłki warszawskiej powstałego wyłącznie z winy błędów serwisowych wykonuje tę usługę nieodpłatnie, oraz w ramach rekompensaty oferuje wykonanie jednej usługi tego samego rodzaju gratis”.

„Warunki umowy” z dniem 1.10.2009r. otrzymały następującą treść (Karta nr 141):

III.2 „Firma SPRINTER s.c. ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zawinione zagubienie przesyłki, ubytek lub uszkodzenie przesyłki”.

III.3 „Odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody”.

III.7 „Firma SPRINTER s.c. nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i zyski nie zrealizowane wynikające z opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia przesyłki w procesie jej doręczenia”.

III.8 „Firma SPRINTER s.c. w wypadku nie dotrzymania dwugodzinnego terminu doręczenia przesyłki warszawskiej powstałego wyłącznie z winy błędów serwisowych wykonuje tę usługę nieodpłatnie, oraz w ramach rekompensaty oferuje wykonanie jednej usługi tego samego rodzaju gratis”.

IV.1 „Wszelkie reklamacje klient zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy, dołączając odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy związane z powierzeniem SPRINTER s.c. przesyłki do doręczenia”.

IV.2 „Reklamacje powinny być składane w siedzibie SPRINTER s.c. lub wysyłane pocztą na adres siedziby SPRINTER s.c.”.

IV.3 „Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie SPRINTER s.c. lub nie później niż w terminie 14 dni od dnia doręczenia do siedziby SPRINTER s.c. reklamacji wysłanej pocztą”.

IV.4 „Zgłoszenie reklamacji po terminie 30 dni od zawarcia umowy powoduje utratę roszczeń”.

V.1 „W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami porozumienia zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe z późniejszymi zmianami”.

W postępowaniu dokonano ustaleń co do przychodu osiągniętego przez przedsiębiorców w roku 2009r. na podstawie rocznych zeznań podatkowych (Karty nr 194-215).

W toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 24 ust. 2 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W przypadku, gdy doszło do naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu na mocy art. 26 ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W przypadku określonym w art. 27 ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., strona 47

- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) wynika, że za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

W rozważanym przypadku podmioty będące stronami postępowania bez wątpienia posiadają status przedsiębiorców, gdyż są to osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na podstawie wpisów do ewidencji działalności gospodarczej. Działalność prowadzą wspólnie w formie spółki cywilnej. Zachowania podmiotów podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10.04.2008r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W rozważanym przypadku doszło do zagrożenia interesu publicznego w sposób opisany w punktach od I do II sentencji niniejszej decyzji. Oceniane zachowania przedsiębiorców dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcami umowy, jak i zagrażały interesom wszystkich ich potencjalnych kontrahentów. Rozważane działania godziły więc w zbiorowe interesy konsumentów. Stanowiły one też zakazane prawem praktyki, gdyż były podejmowane w sposób powtarzalny.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie

administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejca, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/.

Ocena bezprawności zachowania przedsiębiorców zostanie dokonana przy omawianiu poszczególnych punktów sentencji decyzji odnoszących się do poszczególnych stosowanych przez przedsiębiorców praktyk.

I. W zakresie punktu I sentencji decyzji oceniana praktyka polega na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż operator, z zastrzeżeniem art. 49, określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

W pkt IV.2 „Warunków umowy” określono, iż przedsiębiorcy ponoszą odpowiedzialność wyłącznie za zawinione zagubienie przesyłki, ubytek lub uszkodzenie przesyłki. Dodatkowo wyjaśniono jakie rekompensaty uzyska nadawca, gdy przedsiębiorcy nie dotrzymają dwugodzinnego terminu doręczenia przesyłki warszawskiej, w przypadku, gdy niedotrzymanie ww. terminu wyniknie wyłącznie z winy błędów serwisowych. Jednak warunki umowy nie określają terminu, po upływie którego przesyłkę można uznać za utraconą. Brak wskazania tego terminu skutkuje tym, że konsumenci nie wiedzą, w którym momencie przesyłkę można uznać za niedoręczoną, a tym samym, od kiedy mogą domagać się odszkodowania z tytułu utraty przesyłki. Wskazanie tego terminu umożliwi konsumentowi dochodzenie odszkodowania z tytułu utraty przesyłki, a nie tylko z tytułu zwłoki w wykonaniu zobowiązania. Brak określenia konkretnego terminu powoduje, iż reklamacja dotycząca nieotrzymania przesyłki może być rozpatrywana w kategoriach zwłoki w jej doręczeniu.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Prezes Urzędu uznał, iż brak określenia w „Warunkach umowy” przedmiotowego terminu narusza interesy konsumentów, gdyż konsumenci nie dysponują wiedzą o terminie, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a w konsekwencji, kiedy mogą żądać odszkodowania z tytułu utraty przesyłki.

Wskutek stosowania przedmiotowej praktyki konsumenci mogą nie skorzystać ze swoich praw w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych związanych z utratą przesyłki. Tym samym w konsekwencji stosowania przedmiotowej praktyki może zostać naruszony ekonomiczny interes konsumentów.

W trakcie postępowania przedsiębiorcy dokonali modyfikacji treści „Warunków umów”. Analiza nowych warunków wykazała, iż również nowe warunki świadczenia przedmiotowych usług nie gwarantują konsumentom dysponowania informacjami pełnymi, rzetelnymi i prawdziwymi co do terminu, po upływie którego uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą. Warunki umowy nadal nie określały tego terminu.

Powyższe działanie przedsiębiorców pozostaje więc w sprzeczności z art. 24 ust. 1 Prawa pocztowego, co pozwala uznać je za bezprawne.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorców oraz naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji, tj. nakazać zaniechania stosowania praktyki polegającej na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy antymonopolowej.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt I sentencji decyzji.

II.1 W zakresie punktu II.1 sentencji decyzji oceniana praktyka polegała na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez przedsiębiorców.

W „Warunkach umowy” zostało wpisane „Niniejsze warunki określają zasady współpracy pomiędzy firmą SPRINTER s.c., osobami którymi firma się posługuje w procesie przesyłania i doręczania przesyłek, a jej klientami” (Karta nr 176). Równocześnie w „Warunkach umowy” brak jest określenia co do charakteru świadczonej usługi. Z przedstawionych przez przedsiębiorców wyjaśnień wynika, iż świadczą usługi pocztowe, jednak warunki umów nie wskazują tego bezpośrednio.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe usługę pocztową m.in. stanowi, wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, zwanych dalej "drukami bezadresowymi". Art. 3 pkt 5 tejże ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż użyte w ustawie określenia tj. doręczenie oznacza wydanie przesyłki lub wypłacenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazanie druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej. Zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe, wykonywanie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, z późn. zm.) i podlega wpisowi do rejestru operatorów pocztowych, na podstawie pisemnego wniosku.

W „Warunkach umowy” użyte zostały postanowienia: „Nadanie przesyłki przez klienta i podpisanie listu przewozowego jest równoważne z przyjęciem warunków umowy, przy czym klient oświadcza, że zna i akceptuje te warunki”, „Klient gwarantuje, że ładunek nie zawiera korespondencji pisemnej w rozumieniu przepisów, (...)”, z których może wynikać wniosek, iż przedsiębiorcy świadczą usługi przewozowe.

Zgodnie z art. 2 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe nie stanowi usługi pocztowej m.in.:

- 1) przemieszczanie i doręczanie własnych przesyłek, jeżeli jest wykonywane bez udziału osób trzecich;
- 2) przemieszczanie i doręczanie dokumentów dotyczących towarów przemieszczanych wraz z nimi;
- 3) przewóz rzeczy innych niż korespondencja, wykonywany na podstawie odrębnych przepisów.

Analiza treści „Warunków umowy” wykazała, iż konsument na jej podstawie nie jest w stanie określić, czy realizowana usługa jest usługą pocztową, czy też przewozową. Biorąc pod uwagę fakt, iż różne przepisy mają zastosowanie w przypadku świadczenia tych dwóch typów usług, istotne jest, aby konsument otrzymał precyzyjną informację jakiego typu umowę zawiera, a więc jakie przepisy mają do niej zastosowanie. Podanie przedmiotowych informacji ma istotne znaczenie, gdyż zastosowanie konkretnych przepisów wpływa na prawa i obowiązki konsumentów wynikające z umowy danego typu, a w konsekwencji determinuje przedmiot i zakres dochodzonych roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym i sądowym.

Art. 57 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu

cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ze względu na przyjęte przez ustawodawcę uregulowanie odpowiedzialności operatora pocztowego należy przyjąć jego pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę pocztową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmuje zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Przedsiębiorca odpowiada zatem w pełnym zakresie za szkodę spowodowaną usługą źle wykonaną. Regulacje te mają zastosowanie do przedsiębiorcy, który nie był jednocześnie operatorem publicznym świadczącym powszechne usługi pocztowe. Natomiast co do odpowiedzialności przedsiębiorcy świadczącego usługi przewozowe, pierwszeństwo ma ustawa Prawo przewozowe. Ustawa ta określa wysokość odszkodowania z tytułu utraty, ubytku w przesyłce lub zwłoki w dostarczeniu przesyłki. Ograniczenia te nie mają miejsca jedynie w sytuacji, gdy szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Z powyższej analizy wynika, iż w zależności od rodzaju świadczonej usługi konsumenci mogą dochodzić roszczeń odszkodowawczych na podstawie różnych przepisów prawa. W konsekwencji mają zastosowanie różne reżimy w zakresie przeprowadzenia procedur reklamacyjnych, uzasadnienia okoliczności uprawniających do otrzymania odszkodowania. Dlatego też konsument za pośrednictwem dokumentu zawierającego warunki świadczenia usług powinien otrzymać bezpośrednio wskazanie, jakiego typu usługa jest świadczona, co w konsekwencji warunkuje rodzaj przepisów, które będą miały zastosowanie w przypadku dochodzenia jego praw.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem w szczególności może być zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Wprowadzającym w błąd zaniechaniem w przedmiotowym przypadku jest nieokreślenie w żaden sposób, jakiego typu usługi świadczą przedsiębiorcy.

Brak podania konsumentom istotnych informacji w zakresie charakteru zawieranej umowy wprowadza w błąd, przez co konsumenci mogą podjąć decyzje o skorzystaniu z usług danego przedsiębiorcy, których by nie podjęli gdyby dysponowali kompletnymi, jasnymi informacjami. Dodatkowo w konsekwencji stosowania przedmiotowej praktyki, konsumenci mogą podjąć niewłaściwe decyzje w zakresie dochodzonych roszczeń i podjąć działania, które nie są właściwe zgodnie z przepisami prawa, które mają zastosowanie do konkretnego typu umowy. Wobec powyższego należy uznać, iż przedsiębiorcy w sposób bezprawny zaniechali wskazania w „Warunkach umów” jasnych i jednoznacznych informacji dotyczących świadczenia usługi pocztowej, czym dopuścili się nieuczciwej praktyki rynkowej, a tym samym naruszyli art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorców oraz naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania przedsiębiorcy dokonali zmiany treści „Warunków umów”. Zostały one uzupełnione o treść „W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami porozumienia zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe z późniejszymi zmianami”.

Biorąc pod uwagę umieszczenie przedmiotowej informacji konsumenci są informowani jakiego typu usługę przedsiębiorcy świadczą, i tym samym jakie przepisy mają zastosowanie w zakresie jej realizacji. Nowe „Warunki umów” zostały wprowadzone do stosowania z dniem 1.10.2009r.

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej rozważanej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 1.10.2009r.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II.1 sentencji decyzji.

II.2 W zakresie punktu II.2 sentencji decyzji oceniana praktyka polegała na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi, iż operator, z zastrzeżeniem art. 49, określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

W pkt II.2 „Warunków umowy” określono, iż przedsiębiorcy ponosili odpowiedzialność wyłącznie za zawinione zagubienie przesyłki, ubytek lub uszkodzenie przesyłki. Dodatkowo wyjaśnione zostało jakie rekompensaty uzyska nadawca, gdy przedsiębiorcy nie dotrzymają dwugodzinnego terminu doręczenia przesyłki warszawskiej. Pkt V.1 i V.2 „Warunków umowy” stanowiły, iż „Wszelkie reklamacje klient zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy dołączając odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy”. „Zgłoszenie reklamacji po terminie 30 dni od zawarcia umowy powoduje utratę roszczeń”.

W przedmiotowym przypadku konsument nie otrzymywał informacji, jakie dokumenty powinien dołączyć do składanej reklamacji oraz gdzie przedmiotową reklamację powinien skierować. W „Warunkach umowy” brak było również informacji w jakim terminie przedsiębiorcy rozpatrzą złożoną reklamację. Zgodnie z powyżej powołanym art. 24 ust. 1 Prawa pocztowego, przedsiębiorca ma obowiązek określić w regulaminie lub w umowie świadczenia usług pocztowych przedmiotowe informacje. Otrzymanie tych informacji jest niezbędne dla konsumenta do korzystania ze swoich praw.

Niejasne było określenie jakie dokumenty powinien dołączyć konsument do zgłoszenia reklamacyjnego. Użycie sformułowania „odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy” nie może być uznane za jednoznaczne. Brak jasności w tym zakresie powoduje, iż konsument może nie dołączyć do reklamacji dowodu nadania przesyłki.

W zakwestionowanych „Warunkach umowy” brak jest również informacji, gdzie powinna być skierowana reklamacja. Konsument musi otrzymać informacje o miejscu, w którym należy je składać, a także o sposobie ich składania. Brak tej informacji utrudniał konsumentom skorzystanie z ich prawa do dochodzenia roszczeń.

Zakwestionowane zostało również nie określenie w „Warunkach umowy” trybu rozpatrywania zgłaszanych reklamacji. Na podstawie warunków umów konsument nie otrzymywał informacji w jakim terminie przedsiębiorcy rozpatrzą złożoną reklamację. Przedsiębiorca mógł dowolnie przedłużać ten czas podejmując czynności ustalające. Konsument musiał biernie oczekiwać na odpowiedź. Powodowało to, iż mogły zaistnieć sytuacje uniemożliwiające konsumentom podejmowanie działań na drodze sądowej ze względu na nieotrzymanie odpowiedzi od przedsiębiorcy co do rozpatrzenia złożonej reklamacji. Na podstawie „Warunków umów” konsument jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania terminu do złożenia reklamacji, natomiast przedsiębiorcy nie został określony termin do rozpatrzenia reklamacji.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zakwestionowane działanie przedsiębiorcy pozostaje w sprzeczności z art. 24 ust. 1 Prawa pocztowego, a więc było bezprawne.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorców oraz naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania przedsiębiorcy dokonali zmiany treści „Warunków umowy”. Zostały one uzupełnione o treść: „Wszelkie reklamacje klient zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy, dołączając odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy związane z powierzeniem SPRINTER s.c. przesyłki do doręczenia”. „Reklamacje powinny być składane w siedzibie SPRINTER s.c. lub wysyłane pocztą na adres siedziby SPRINTER s.c.”.

Dodatkowo do „Warunków umowy” zostało wpisane postanowienie „Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie SPRINTER s.c. lub nie później niż w terminie 14 dni od dnia doręczenia do siedziby SPRINTER s.c. reklamacji wysłanej pocztą”.

Na podstawie powyższych nowych postanowień konsumenci są informowani jakie dokumenty powinni dołączyć do reklamacji oraz gdzie mają je skierować. Dodatkowo konsumenci mają zagwarantowany termin, w którym powinni otrzymać odpowiedź w zakresie złożonej reklamacji. Biorąc pod uwagę powyższe nowe postanowienia należało stwierdzić, iż przedsiębiorcy podjęli działania mające na celu dostosowanie treści „Warunków umów” do wymogów art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe w zakresie objętym postawionym zarzutem.

Biorąc pod uwagę umieszczenie przedmiotowych informacji w „Warunkach umowy” konsumenci są informowani o sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji

Nowe „Warunki umów” zostały wprowadzone do stosowania z dniem 1.10.2009r.

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 1.10.2009r.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II.2 sentencji decyzji.

II.3 Oceniana praktyka dotyczyła stosowania postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego o treści:

IV.4 Warunków umowy „*Odszkodowanie nie może być w żadnym przypadku wyższe niż 300 PLN za ładunek, który nie jest dodatkowo ubezpieczony*”.

W uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06), Sąd stwierdził, co następuje: „Sąd Najwyższy akceptuje stanowisko doktryny, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 kc. Potwierdza to dotychczasowe orzecznictwo Sądu Najwyższego, jak również treść przykładowego katalogu niedozwolonych postanowień umownych, który został sformułowany w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta. Za takim rozwiązaniem, obok argumentów językowo-systemowych, przemawiają także względy celowościowe i funkcjonalne, których uwzględnianie w sprawach takich jak niniejsza jest powszechnie akceptowane (zob. m.in. uchwała SN z dnia 19 grudnia 2003 r. III CZP 95/2003 OSNC 2005/2 poz. 25). Przyjęcie powyższego rozwiązania pozwala uniknąć sytuacji, w której konieczne jest prowadzenie kilku postępowań, z których każde musiałoby kończyć się identycznym rozstrzygnięciem merytorycznym. Stanowisko to znajduje również oparcie w charakterze postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, którego celem podstawowym jest usunięcie postanowień wzorca uznanych za niedozwolone z obrotu ze skutkiem nie tylko dla stron procesu, lecz także wobec osób trzecich (erga omnes) (uchwała z dnia 19 grudnia 2003 r. III CZP 95/2003

OSNC 2005/2 poz. 25). Przedmiotem kontroli nie jest bowiem kwestia ustalenia treści umowy w drodze wykładni, ale wyjaśnienie, czy konkretne postanowienie wzorca umownego stanowi niedozwoloną klauzulę umowną i z tej przyczyny nie wiąże nie tylko stron postępowania, ale nieograniczonego kręgu konsumentów. Chodzi tu o kontrolę abstrakcyjną, skuteczną erga omnes, nie zaś o ograniczoną w skutkach do stron wykładnię konkretnej umowy (wyrok SN z dnia 6 października 2004 r. I CK 162/2004 Monitor Prawniczy 2004/21 str. 966)”.

„Sąd Najwyższy uznaje również, iż jeżeli SOKiK uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479[45] § 2 kpc, to praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 uokik dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli”.

Pomimo, iż powyżej powołana uchwała zapadła pod rządami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2000r., to orzecznictwo to należy uznać za aktualne także w obecnym stanie prawnym. Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007r. rozważana kwestia została uregulowana w analogiczny sposób, a zatem nie występują różnice, które nakazywałyby odejście od ustalonej linii orzecznictwa i w konsekwencji tego odmienną ocenę prawną badanego zagadnienia.

Kwestionowane w pkt II.3 sentencji decyzji postanowienie oraz postanowienie poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Postanowienie przytoczone poniżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 31.01.2008r. sygn. akt XVII Amc 248/07 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 27.11.2008r. pod numerem 1521, w sprawie z powództwa Stowarzyszenie Towarzystwa Lexus w Zielonej Górze przeciwko DHL Express (Poland) Sp. z o. o. w Warszawie.

„Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł”.

Na podstawie analizy porównawczej treści obu postanowień, Prezes Urzędu stwierdził, co następuje: Zarówno klauzula zakwestionowana w niniejszym postępowaniu, jak i postanowienie wpisane do rejestru w taki sam sposób ograniczają odpowiedzialność odszkodowawczą względem konsumentów. W obu postanowieniach granica odpowiedzialności została określona kwotowo, przy czym w przypadku postanowienia zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu kwota, której nie może przekroczyć odszkodowanie jest niższa, niż w przypadku klauzuli wpisanej do rejestru. W opinii Prezesa Urzędu ograniczenie w każdym przypadku odpowiedzialności przedsiębiorców do 300 zł może być niejednokrotnie rażąco niewspółmierne do wysokości szkody poniesionej przez konsumenta.

Pomimo, iż Sąd uznając w ww. wyroku powyższe postanowienie za niedozwolone stwierdził jego sprzeczność z przepisami ustawy Prawo przewozowe, natomiast jak stwierdzono we wcześniejszej części decyzji przedsiębiorcy świadczą usługi pocztowe, to jednak oba postanowienia w taki sam sposób ograniczają odpowiedzialność z tytułu jakości zrealizowanych usług. W obu przypadkach kwotowo z góry ograniczona została odpowiedzialność przedsiębiorców z tytułu realizacji usług. Biorąc pod uwagę cel, jakiemu służą porównywane postanowienia, którym jest ograniczenie odpowiedzialności za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przedsiębiorcy, w opinii Prezesa Urzędu należy je uznać za tożsame postanowienia umowne. Dlatego też uznane zostało, iż stosowana przez przedsiębiorcę praktyka była bezprawna.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki, tj. bezprawność działań przedsiębiorców oraz naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania przedsiębiorcy dokonali zmiany treści „Warunków umowy” w zakresie zakwestionowanej praktyki. Z nowego dokumentu „Warunki umowy” zostało usunięte zakwestionowane postanowienie. Nowe „Warunki umowy” są stosowane od dnia 1.10.2009r.

W związku z powyższym uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 1.10.2009r.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II.3 sentencji.

III. Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której mowa w art. 105 § 1 k.p.a. oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. Bezprzedmiotowość postępowania wynikać może zarówno z przyczyn podmiotowych (np. śmierć strony, ustanie bytu prawnego osoby prawnej), jak i przedmiotowych (np. w przypadku stwierdzenia, że organ który prowadził postępowanie na żądanie strony, nie był właściwy, a także gdy strona wnosi o wydanie decyzji tożsamej w decyzją uprzednią).

Zgodnie z art. 83 ww. ustawy, w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z zastrzeżeniem art. 84. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego, niż przewiduje ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, zastosowanie mają przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 k.p.a.

Postępowanie zostało wszczęte w związku z podejrzeniem naruszenia art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 24 ust. 2 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

W przedmiotowym przypadku postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęto przeciwko C. L. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie oraz M. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „SPRINTER” w Warszawie prowadzącym wspólnie działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej o nazwie „SPRINTER” s.c. C. L., M. S., w Warszawie, w zakresie podejrzenia stosowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 83 ust. 1 i art. 86 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. formułowaniu „Warunków umów” w sposób ograniczający prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń z tytułu opóźnienia w dostarczeniu przesyłki tylko do zawinionych zagubień przesyłki, ubytku lub uszkodzenia, co mogło naruszać art. 65 ust. 1 oraz 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. formułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz opóźnienia w przewozie przesyłki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 74, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania przedsiębiorcy dostarczyli Protokół Kontroli operatora pocztowego prowadzącego działalność na podstawie wpisu do rejestru działalności pocztowej (Karty nr 91) oraz sprawozdanie z działalności pocztowej za rok 2008 (Karty nr 92-103). Na podstawie przedmiotowych dokumentów, Prezes Urzędu stwierdził, iż przedsiębiorcy prowadzą działalność polegającą na świadczeniu usług pocztowych w oparciu o ustawę Prawo pocztowe. W takim przypadku do prowadzonej działalności mają zastosowanie ustawa Prawo pocztowe oraz przepisy kodeksu cywilnego. Natomiast nie mają zastosowania przepisy ustawy Prawo przewozowe w powyżej określonym zakresie.

Na podstawie powyższej analizy Prezes Urzędu stwierdził, iż kwestionowana w niniejszym postępowaniu treść „Warunków umowy” nie może podlegać ocenie w powyżej powołanym zakresie. Biorąc pod uwagę przesłanki podane w powyższym uzasadnieniu, Prezes Urzędu stwierdził, iż brak jest podstaw do stwierdzenia, iż stosowana praktyka w zakresie objętym postępowaniem jest bezprawna.

W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes Urzędu uznał za zasadne umorzyć postępowanie w niniejszym zakresie.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt III sentencji decyzji.

IV. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy antymonopolowej przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Należy także podnieść, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 ww. ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie takiego rozwiązania jest ponadto pożądane z tego względu, iż pozwala na uwzględnienie przy nakładaniu kar w sposób zindywidualizowany wszystkich okoliczności związanych ze stosowaniem określonych naruszeń, które mogą różnić pod wieloma względami (np. wagą naruszenia, zasięgiem oddziaływania praktyki, skutkami, jakie praktyka wywołuje na rynku i ich dotkliwością dla kontrahentów, czasem jej trwania itp.), a tym samym pozwala na nałożenie kary adekwatnej do danego naruszenia.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy (profesjonalny) charakter świadczenia usług wymaga prowadzenia działalności w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz

słusznym interesów konsumentów, co wiąże się z respektowaniem obowiązujących przepisów prawa.

Kary przewidziane w niniejszej decyzji są wymierzone w związku z wspólnie prowadzoną działalnością obu przedsiębiorców. Przedsiębiorcy dopuścili się stosowania identycznych praktyk, przy czym okoliczności z tym związane są również identyczne w odniesieniu do obu przedsiębiorców. W związku z tym zasadne jest ukaranie każdego z przedsiębiorców karą kalkulowaną w identyczny sposób, przy czym wysokość nominalna każdej z nich została zdeterminowana wysokością osiągniętego w 2009r. przychodu.

Pkt IV.1 Dokonując wyliczenia kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę osiągnięty przez C. L. w roku 2009 przychód wynikający z zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (Karty nr 194-204). Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2009r. wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt I 1 Załącznika Nr 1), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt I 2 Załącznika Nr 1).

Pkt IV.1.a W zakresie pkt IV.1.a sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I sentencji decyzji polegającej na sformułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie, po upływie którego uważa się niedoreczoną przesyłkę za utraconą, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt I sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 1511 zł (słownie złotych: tysiąc pięćset jedenaście), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 1 a Załącznika Nr 1) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary, brak było okoliczności, które Prezes Urzędu mógłby uznać za okoliczności łagodzące. Natomiast przy wyliczeniu ostatecznej wartości kary został uwzględniony krajowy wymiar stosowanej praktyki (Karta nr 158). Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent podwyższenia zastosowanego z uwagi na występującą w sprawie okoliczność obciążającą wyniósł 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1813 PLN (słownie złotych: tysiąc osiemset trzynaście), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 1 b Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 1 c Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.1.a sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.1.b W zakresie pkt IV.1.b sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt II.1 sentencji decyzji polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez przedsiębiorców.

Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach na jakich ma być świadczona usługa.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa. Dodatkowo powinien mieć świadomość o konsekwencji stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił, się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.1 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 3021 zł (słownie złotych: trzy tysiące dwadzieścia jeden), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 2 a Załącznika Nr 1) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżek zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt II.1 sentencji decyzji 30%. Obliczając

ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 2719 PLN (słownie złotych: dwa tysiące siedemset dziewiętnaście), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 2 b Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 2 c Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.1.b sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.1.c W zakresie pkt IV.1.c sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt II.2 sentencji decyzji polegającej na sformułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o: sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach na jakich ma być świadczona usługa.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił, się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.2 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 1511 zł (słownie złotych: tysiąc pięćset jednaście), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 3 a Załącznika Nr 1) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżek zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w

przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt II.2 sentencji decyzji 30%. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1360 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta sześćdziesiąt), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 3 b Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 3 c Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.1.c sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.1.d W zakresie pkt IV.1.d sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt II.3 sentencji decyzji polegającej na stosowaniu postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zakwestionowane postanowienie ograniczało kwotowo wartość roszczeń dochodzonych przez konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że niezgodne z prawem jest stosowanie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażem prowadzenia działalności, powinien mieć świadomość o istnieniu rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz konsekwencji stosowania postanowień uznanych przez Sąd, za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę długotrwały okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.3 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 378 zł (słownie złotych: trzysta siedemdziesiąt osiem), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 4 a Załącznika Nr 1) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za

wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżen zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w przypadku praktyk zakwestionowanych w pkt II.3 sentencji decyzji 30%. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 340 PLN (słownie złotych: trzysta czterdzieści), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 4 b Załącznika Nr 1) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 4 c Załącznika Nr 1) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.1.d sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.2 Dokonując wyliczenia kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę osiągnięty przez M. S. w roku 2009 przychód wynikający z zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (Karty nr 205-215). Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2009r. wyniósł [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt I 1 Załącznika Nr 2), w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt I 2 Załącznika Nr 2).

Pkt IV.2.a W zakresie pkt IV.2.a sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I sentencji decyzji polegającej na sformułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o terminie, po upływie którego uważa się niedoreczoną przesyłkę za utraconą, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił, się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt I sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 1511 zł (słownie złotych: pięćset jedenaście), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 1 a Załącznika Nr 2) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary, brak było okoliczności, które Prezes Urzędu mógłby uznać za okoliczności łagodzące. Natomiast przy wyliczeniu ostatecznej wartości kary został uwzględniony krajowy wymiar stosowanej praktyki (Karta nr 158). Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent podwyższenia zastosowanego z uwagi na występującą w sprawie okoliczność obciążającą wyniósł 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1813 PLN (słownie złotych: tysiąc osiemset trzydzieści), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 1 b Załącznika Nr 2) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 1 c Załącznika Nr 2) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.2.a sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.2.b W zakresie pkt IV.2.b sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt II.1 sentencji decyzji polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez nieumieszczanie istotnych informacji dotyczących charakteru świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinny zawierać „Warunki umów” stosowane przez przedsiębiorców.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa. Dodatkowo powinien mieć świadomość o konsekwencji stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił, się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.1 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 3021 zł (słownie złotych: trzy tysiące dwadzieścia jeden), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 2 a Załącznika Nr 2) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny

wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżen zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt II.1 sentencji decyzji 30%. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 2719 PLN (słownie złotych: dwa tysiące siedemset dziewiętnaście), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 2 b Załącznika Nr 2) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 2 c Załącznika Nr 2) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.2.b sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.2.c W zakresie pkt IV.2.c sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt II.2 sentencji decyzji polegającej na sformułowaniu „Warunków umów” w sposób naruszający obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o: sposobie postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, co zostało uznane za sprzeczne z art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażu prowadzenia działalności, powinien wiedzieć, że konsument musi otrzymać rzetelne, prawdziwe i pełne informacje o warunkach, na jakich ma być świadczona usługa.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację, stwierdzone zostało, iż przedsiębiorca dopuścił, się stosowania przedmiotowej praktyki na etapie zawarcia kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.2 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 1511 zł (słownie złotych: tysiąc pięćset jedna), co stanowi [*tajemnica przedsiębiorstwa*] (pkt II 3 a Załącznika Nr 2) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżen zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w

przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt II.2 sentencji decyzji 30%. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 1360 PLN (słownie złotych: tysiąc trzysta sześćdziesiąt), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 3 b Załącznika Nr 2) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 3 c Załącznika Nr 2) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.2.c sentencji niniejszej decyzji.

Pkt IV.2.d W zakresie pkt IV.2.d sentencji decyzji przedsiębiorca został obciążony karą pieniężną z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt II.3 sentencji decyzji polegającej na stosowaniu postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zakwestionowane postanowienie ograniczało kwotowo wartość roszczeń dochodzonych przez konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność wzięcia pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Z dostarczonych dokumentów wynika, iż przedsiębiorcy prowadzący wspólnie działalność gospodarczą jako spółka cywilna we wrześniu 2004r. zostali wpisani do Rejestru operatorów pocztowych w zakresie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia (Karta nr 179). Tym samym przedsiębiorca o tak długoletnim stażem prowadzenia działalności, powinien mieć świadomość o istnieniu rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz konsekwencji stosowania postanowień uznanych przez Sąd, za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa.

W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę długotrwały okres stosowania zakwestionowanej praktyki, tj. od 2004r. (Karta nr 16). Ponieważ okres ten przekraczał rok, można było uznać, iż praktyka była stosowana długotrwale.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w pkt II.3 sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie 378 PLN (słownie złotych: trzysta siedemdziesiąt osiem), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 4 a Załącznika Nr 2) przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące. Istotne jest, iż w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca zmodyfikował warunki umowy, wykorzystywane przy zawieraniu i realizacji umów z konsumentami. Wprowadzone zmiany warunków umów zostały uznane za wystarczające do stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił przedmiotową przesłankę. Procent obniżek zastosowanych z uwagi na występujące w sprawie okoliczności łagodzące wyniósł w

przypadku praktyk zakwestionowanych w pkt II.3 sentencji decyzji 30%. Obliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił krajowy zasięg stosowanej praktyki (Karta nr 158), podwyższając wymiar kary o 20%.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę 340 PLN (słownie złotych: trzysta czterdzieści), co stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 4 b Załącznika Nr 2) osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2009r. przychodu oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] (pkt II 4 c Załącznika Nr 2) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy antymonopolowej. Jest ona adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV.2.d sentencji niniejszej decyzji.

V Zgodnie z 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 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I -II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stronami tego postępowania.

Kosztami niniejszego postępowania dla Prezesa Urzędu są wydatki w wysokości 70 zł (słownie złotych: siedemdziesiąt) związane z korespondencją prowadzoną w toku postępowania. Koszty te rozkładają się na obu przedsiębiorców, wobec czego każdy z nich został obciążony kosztami w wysokości 35 zł (słownie złotych: trzydzieści pięć).

Jednocześnie, podobnie jak w przypadku kar, należy stwierdzić, że powyższe należności wynikają z działalności spółki cywilnej, a zatem na każdym ze współników ciąży solidarna odpowiedzialność za spełnienie zobowiązania polegającego na wpłaceniu należności określonej oddzielnie dla każdego z nich.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Na podstawie art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyznaczył stronom termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479 ²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 i § 2 Kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn