



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

RWA-61-31/14/WJ

Warszawa, 15 października 2015 r.

DECYZJA nr RWA-15/2015

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski w Nowym Dworze Gdańskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski w Nowym Dworze Gdańskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe, wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” na stronie internetowej www.gonieczulawski.pl, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym

wyczerpaniu drogi reklamacyjnej” (§ 13 ust. 1 ww. wzorca umownego), co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej przed wyczerpaniem drogi postępowania reklamacyjnego – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206 ze zm.), i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE” (§ 13 ust. 2 ww. wzorca umownego), co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do możliwości dochodzenia przez adresata przesyłki roszczeń z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej na drodze polubownych metod rozwiązywania sporów – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowień o treści:
 - a) „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki” (§ 11 pkt 2 ww. wzorca umownego),
 - b) „Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia” (§11 pkt 3 ww. wzorca umownego),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowień o treści:
 - a) „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych” (§ 11 pkt 1 ww. wzorca umownego),
 - b) „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi” (§ 11 pkt 6 ww. wzorca umownego),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 i art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich” (§ 11 pkt 7 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 w zw. z art. 87 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
8. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie” (§ 7 pkt 10 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
9. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie” (§ 8 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 775 w zw. z art. 781 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121, ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i po zobowiązaniu się przez przez Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żułowski w Nowym Dworze Gdańskim, do zaniechania tych działań poprzez:

1. Zawarcie w regulaminie świadczenia usług pocztowych, stosowanym w obrocie konsumenckim informacji o warunkach wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań;
2. Usunięcie z regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących postanowień:
 - „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”,
 - Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE”,
 - „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki”,

- „Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia”,
- „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych”,
- „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie”,
- „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie”

i wprowadzenie w ich miejsce postanowień zgodnych z przepisami Prawa pocztowego;

3. Zamieszczenie stosowanego regulaminu świadczenia usług pocztowych na stronie internetowej operatora pocztowego,

nakłada się na Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski w Nowym Dworze Gdańskim obowiązek wykonania powyższego zobowiązania w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski w Nowym Dworze Gdańskim obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie zmienionego regulaminu świadczenia usług pocztowych wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu oraz dowodu zamieszczenia regulaminu na stronie internetowej przedsiębiorcy, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

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

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim (dalej także: Przedsiębiorca), o nadesłanie stosowanych przez Przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca przedstawił wzorec o nazwie: „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового obowiązujący od 01.01.2013 r.” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Przedsiębiorca jest operatorem pocztowym świadczącym na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów usługi przewozowe i pocztowe, w tym usługę kurierską. Analiza treści *Regulaminu* dała podstawę do postawienia Przedsiębiorcy zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 12 grudnia 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 ustawy Prawo pocztowe, we wzorcu umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczowego”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. 2015 poz. 184, dalej również jako ustawa okik);
2. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 5 ustawy Prawo pocztowe, wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczowego” na stronie internetowej www.gonieczulawski.pl, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczowego” postanowienia o treści: „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej” (§ 13 ust. 1 ww. wzorca umownego), co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej przed wyczerpaniem drogi postępowania reklamacyjnego – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom

rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206 ze zm., dalej również jako: ustawa opnpr), i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE” (§ 13 ust. 2 ww. wzorca umownego), co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do możliwości dochodzenia przez adresata przesyłki roszczeń z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej na drodze polubownych metod rozwiązywania sporów – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, i tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowień o treści:
 - c) „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki” (§ 11 pkt 2 ww. wzorca umownego),
 - d) „Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia” (§11 pkt 3 ww. wzorca umownego),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

6. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowień o treści:
 - c) „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych” (§ 11 pkt 1 ww. wzorca umownego),
 - d) „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi” (§ 11 pkt 6 ww. wzorca umownego),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 i art. 88 ust. 4 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub

dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich” (§ 11 pkt 7 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 5 w zw. z art. 87 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

8. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie” (§ 7 pkt 10 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
9. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usług Prywatnego Operatora Poczтового” postanowienia o treści: „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie” (§ 8 ww. wzorca umownego), co – jako działanie niezgodne z art. 775 w zw. z art. 781 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 121, ze zm., dalej jako k.c. lub kodeks cywilny) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

W odpowiedzi na przedstawione Karol Müller, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski w Nowym Dworze Gdańskim złożył zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanych mu praktyk poprzez:

1. Zawarcie w regulaminie świadczenia usług pocztowych, stosowanym w obrocie konsumenckim informacji o warunkach wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań;
2. Usunięcie z regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących postanowień:
 - „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”,
 - Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE”,
 - „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki”,
 - „Usługę uznaje się za nienależyte wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia”,
 - „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych”,

- „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłóce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie”,
- „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie”,

i wprowadzenie w ich miejsce postanowień zgodnych z przepisami Prawa pocztowego;

3. Zamieszczanie stosowanego regulaminu świadczenia usług pocztowych na stronie internetowej operatora pocztowego.

Do zobowiązania Przedsiębiorcą dołączył projekt nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, obrazujący sposób wprowadzenia powyższych zmian.

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

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Karol Müller, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski, jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych. Przedsiębiorca jest uprawniony do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Przedsiębiorca świadczy usługi pocztowe na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów. Podstawą świadczenia przez Przedsiębiorcę usług pocztowych jest *Regulamin*.

Prezes UOKiK ustalił, iż w stosowanym *Regulaminie* Przedsiębiorca nie zawarł informacji dotyczących warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego, tj. trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że w *Regulaminie* znajdują się postanowienia o następującej treści :

- „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”,

- „Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE”,
- „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki”,
- „Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia”,
- „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych”,
- „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie”,
- „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie”.

Przedsiębiorca ma stronę internetową (www.gonieczulawski.pl). Na stronie tej nie został zamieszczony stosowany przez niego *Regulamin*.

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

Interes publiczny

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

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Karola Müllera, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wymienionych w sentencji niniejszej decyzji.

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

Strona postępowania

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

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt. 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 584) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt. 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Karol Müller, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Karol Müller Goniec Żuławski, ma status przedsiębiorcy, gdyż jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Działania Przedsiębiorcy mogą podlegać zatem kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy okik.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

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

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

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik,

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

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

- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

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

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

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

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

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

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

Zarzut 1

Stosownie do art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego operator pocztowy w regulaminie świadczenia usług pocztowych określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, obejmujące w szczególności: katalog świadczonych usług pocztowych, ogólne warunki świadczenia usług, okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną czy zasady, tryb i terminy składania reklamacji.

Z analizy treści wzorca umownego o nazwie *Regulamin* wynika, iż Przedsiębiorca nie uczynił zadość wszystkim wymogom wynikającym z treści tego przepisu, pomijając postanowienia dotyczące trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Powyższe uzasadnia podejrzenie, iż Przedsiębiorca może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 2

Zgodnie z treścią przepisu art. 21 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy jest obowiązany udostępniać regulamin świadczenia usług pocztowych na swojej stronie internetowej. Przedsiębiorca nie dopełnił powyższego obowiązku, gdyż na jego stronie internetowej www.gonieczulawski.pl nie został umieszczony stosowany przez niego *Regulamin*.

Opisane działanie Przedsiębiorcy, jako pozostające w sprzeczności z art. 21 ust. 5 Prawa pocztowego, uzasadnia zarzut podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 3 i 4

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienia o treści:

- a) „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej” (§ 13 ust. 1 ww. wzorca umownego),
- b) „Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE” (§ 13 ust. 2 ww. wzorca).

Wskazane powyżej postanowienia mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości skorzystania z przysługujących im sposobów dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej. Tym samym działania te mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy opnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Nieuczciwą praktykę rynkową może stanowić zarówno działanie, jak i zaniechanie przedsiębiorcy w zakresie obowiązku informacyjnego dotyczącego podstawowych cech produktu lub świadczonej usługi. Stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy opnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzające w błąd działanie może w dotyczyć m.in. praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy opnpr).

a)

Zgodnie z art. 94 Prawa pocztowego dochodzenie roszczeń określonych w tej ustawie w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w postępowaniu sądowym, w postępowaniu mediacyjnym lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim, przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Powyższy przepis uzależnia możliwość dochodzenia ochrony praw podmiotowych nadawcy lub adresata przed organami powołanymi do rozpatrywania sporów – w szczególności sądami powszechnymi – od uprzedniego wyczerpania drogi reklamacyjnej przed operatorem pocztowym. Norma ta dotyczy jednak jedynie sporów związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług powszechnych, wymienionych w art. 45 Prawa pocztowego. W przypadku usług niebędących usługami powszechnymi dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym nie jest uzależnione od uprzedniego umożliwienia operatorowi pocztowemu ustosunkowania się do podnoszonych zastrzeżeń w toku postępowania reklamacyjnego.

Należy więc stwierdzić, iż postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę w § 13 ust. 1 *Regulaminu* może wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości dochodzenia przysługujących im roszczeń w postępowaniu sądowym bez uprzedniego złożenia reklamacji i w związku z czym może powodować podjęcie przez nich decyzji, której inaczej by nie podjęli, np. decyzji o odstąpieniu od wytoczenia powództwa czy wycofaniu skutecznie złożonego do sądu pozwu. Posługiwanie się w obrocie powyższą klauzulą może więc stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, co zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

b)

Z art. 95 ust. 1 i 2 Prawa pocztowego wynika, że adresat oraz nadawca mogą wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o przeprowadzenie postępowania

mediacyjnego w celu rozwiązania sporu powstałego w związku z wykonywaniem usługi pocztowej. Przedsiębiorca zamieścił w swoim *Regulaminie* informację o podobnym brzmieniu, wyłączając jednak adresatów przesyłki z katalogu podmiotów uprawnionych do zainicjowania postępowania mediacyjnego. W związku z tym, uprawnieni do złożenia reklamacji konsumenci – odbiorcy przesyłki – sugerując się powyższą klauzulą, mogą odnieść wrażenie o braku możliwości skorzystania przez nich z dobrodziejstwa polubownej metody rozwiązywania sporów. Stosowanie kwestionowanej klauzuli może więc stanowić nieuczciwą praktykę rynkową i tym samym może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 5

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienia o treści:

- a) „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki” (§ 11 pkt 2 ww. wzorca umowy,
- b) „Usługę uznaje się za nienależyte wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia” (§ 11 pkt 3 ww. wzorca).

Powyższe postanowienia wskazują jako przesłankę stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wystąpienie zawinionych okoliczności obciążających operatora pocztowego. Jako że stwierdzenie niewykonania bądź niewykonania zobowiązania jest niezbędne do powstania odpowiedzialności odszkodowawczej, należy uznać, że ww. postanowienia w istocie powodują ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej Przedsiębiorcy wyłącznie do przypadków, gdy powstanie szkody nastąpiło na skutek okoliczności przez niego zawinionych.

Wymaga zaznaczenia, że Prawo pocztowe przewiduje odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Oznacza to, że we wszystkich przypadkach, które nie wypełniają jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy będzie ponosił taką odpowiedzialność, nawet jeżeli nie będzie ponosił winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu klauzule modyfikują zasadę odpowiedzialności Przedsiębiorcy, zastępując restrykcyjną zasadę ryzyka korzystniejszą z punktu widzenia operatora pocztowego zasadą winy. Zmiany te w istotny sposób pogarszają sytuację konsumenta, który doznał szkody wskutek niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej, naruszając przy tym bezwzględnie wiążące normy prawne. W konsekwencji uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Przedsiębiorcę klauzul *Regulaminu* wymienionych w punkcie I.5 sentencji niniejszej decyzji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 6 i 7

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienia o treści:

- a) „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych” (§ 11 pkt 1 ww. wzorca umownego),
- b) „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi.” (§ 11 pkt 6 ww. wzorca),
- c) „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich” (§ 11 pkt 7 ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczone powyżej klauzule są sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi. Jak wskazano wcześniej, operator pocztowy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej na zasadzie ryzyka. Opierając odpowiedzialność operatorów pocztowych na tak restrykcyjnej podstawie, ustawodawca jednocześnie ograniczył wysokość przysługujących adresatom i nadawcom odszkodowań. Ograniczenia te zawiera art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, zgodnie z którym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej niebędącej usługą powszechną przysługuje odszkodowanie:

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

chyba że postanowienia regulaminu świadczenia usługi pocztowej w zakresie wysokości odszkodowania są korzystniejsze.

Ustawodawca przewidział także przypadki, w których powyższe ograniczenia nie znajdują zastosowania. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach

wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności.

Porównując stosowane przez Przedsiębiorcę w *Regulaminie* klauzule dotyczące wysokości przysługujących odszkodowań z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej z przytoczonymi powyżej przepisami regulującymi przedmiotową materię, należy uznać, iż Przedsiębiorca bezprawnie ogranicza swoją odpowiedzialność względem nadawców i adresatów przesyłek. Wskazane ograniczenia kwotowe w żaden sposób nie pokrywają się z tymi wymienionymi w art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego. Nadto, należy mieć na względzie – jak wskazano powyżej w uzasadnieniu do zarzutu 5 – że Przedsiębiorca uzależnia powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej od wystąpienia po jego stronie przesłanki w postaci winy. Wyznaczone przez Przedsiębiorcę granice odpowiedzialności odszkodowawczej dotyczą więc właśnie przypadków, gdy szkoda jest następstwem zawinionych przez niego okoliczności. Powyższe jeszcze bardziej podkreśla bezprawny charakter stosowanych przez Przedsiębiorcę postanowień. W sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem czynu niedozwolonego, **nastąpiło z winy umyślnej operatora** lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora, nie jest dopuszczalne *ex ante* ograniczanie wysokości odszkodowań przysługujących nadawcy lub adresatowi przesyłki. Operator ponosi wówczas odpowiedzialność do pełnej wysokości szkody, co obejmuje także utracone korzyści uprawnionego.

Powyższe okoliczności pozwalają na stwierdzenie, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia są sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi, a ich stosowanie w obrocie z konsumentami może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 8

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie” (§ 7 pkt 10 ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczona powyżej klauzula jest sprzeczna z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi. Zakwestionowane postanowienie ma na celu wyłączenie odpowiedzialności operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w przypadku, gdy nadawca nie spełni obowiązków wynikających z § 7 *Regulaminu*, które dotyczą przede wszystkim sposobu opakowania i oznaczenia przesyłki. Zapis ten pozornie może wydawać się zasadny i zgodny z przepisami Prawa pocztowego, w szczególności z przesłankami egzonerycyjnymi zawartymi w art. 87 ust. 3, w postaci przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego oraz naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych. Dokładniejsza analiza przedmiotowego postanowienia prowadzi jednak do wniosku, iż nie jest ono tożsame z przytoczonymi przepisami. W zakwestionowanym postanowieniu brak jest bowiem przesłanki w postaci istnienia związku przyczynowego pomiędzy niespełnieniem obowiązków wynikających z § 7 *Regulaminu* a powstałą szkodą. Tak szerokie ujęcie przesłanki wyłączającej odpowiedzialność Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej wykracza poza ramy art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, naruszając

tym samym zawartą w nim normę. Z treści tego przepisu wynika bowiem jednoznacznie, iż odpowiedzialność operatora pocztowego zostaje wyłączona w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest konsekwencją wymienionych w nim okoliczności egzoneracyjnych, co wynika z posłużenia się przez ustawodawcę zwrotami takimi jak: „wskutek”, „z przyczyn” czy „z powodu”.

Powyższe okoliczności pozwalają na stwierdzenie, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie jest sprzeczne z bezwzględnie wiążącymi normami prawnymi, a jego stosowanie w obrocie z konsumentami może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Zarzut 9

W *Regulaminie* Przedsiębiorca zamieścił postanowienie o treści: „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie” (§ 8 ww. wzorca).

W ocenie Prezesa Urzędu przytoczone powyżej postanowienie jest sprzeczne z normą prawną wynikającą z art. 781 § 2 k.c.

Operator pocztowy zobowiązany jest do uważnego zbadania stanu przesyłki, którą przejmuje do przemieszczenia. Obowiązek ten wynika z przepisów kodeksu cywilnego, tj. art. 354 i 355 k.c., nakazujących wykonanie zobowiązania z należytą dla danego stosunku prawnego starannością. Normy te, jako ogólne zasady dotyczące zobowiązań, mają zastosowanie do każdego rodzaju stosunku zobowiązaniowego. W przypadku świadczeń wykonywanych przez profesjonalistów zajmujących się zawodowo wykonywaniem określonych usług miernik należytej staranności określa się z uwzględnieniem zawodowego charakteru tej działalności. Bez wątpliwości do takich podmiotów należy zaliczyć operatorów pocztowych.

Poza ogólnymi normami odnoszącymi się do wszystkich kategorii zobowiązań kodeks cywilny zawiera także przepisy odnoszące się wyłącznie do umowy przewozu. Zgodnie z art. 775 k.c. przepisy te stosuje się także do przewozu w zakresie poszczególnych rodzajów transportu, jeżeli akty prawne regulujące dany rodzaj przewozu nie zawierają postanowień odmiennych. Usługa pocztowa jest szczególnym rodzajem usługi przewozu, w związku z tym postanowienia kodeksu cywilnego dotyczące umowy przewozu, nieuregulowane odmiennie w Prawie pocztowym, znajdują do niej zastosowanie.

Art. 781 §1 k.c. stanowi, iż w razie stwierdzenia, iż stan zewnętrzny lub opakowanie przesyłki nie są odpowiednie dla danego rodzaju przewozu, operator pocztowy może żądać aby wysyłający złożył pisemne oświadczenie co do stanu przesyłki. Konsekwencje niedochowania powyższego wymogu określa §2 tego przepisu, zgodnie z którym przyjęcie przez przewoźnika przesyłki bez zastrzeżeń co do jej stanu powoduje domniemanie, że znajdowała się ona w należytym stanie.

Wprowadzając kwestionowane postanowienie do *Regulaminu*, operator pocztowy zmierza do wyłączenia domniemania wynikającego z bezwzględnie wiążącej normy prawnej, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 ustawy okik, że nie jest nim

suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

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

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

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

Zobowiązanie Karola Mullera

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

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

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Przedsiębiorcę zobowiązania polegającego na:

1. Zawarcia w regulaminie świadczenia usług pocztowych, stosowanym w obrocie konsumenckim informacji o warunkach wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań;
2. Usunięciu z regulaminu świadczenia usług pocztowych następujących postanowień:
 - „Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej”;

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

- Klient ma również prawo skorzystać z postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE oraz Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie UKE”,
- „Usługę uznaje się za niewykonaną jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiła utrata przesyłki”,
- „Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Zleceniobiorcy nastąpiło opóźnienie w doręczeniu przesyłki, przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia”,
- „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie jej dysponowania przez Operatora do wydania odbiorcy nie może przewyższać kwoty pięćdziesięciokrotności pobranej przez Operatora opłaty za jej nadanie, nie mniej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych”,
- „W przypadku gdy nienależyte wykonanie usług pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za świadczenie usługi” ,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich”,
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie”,
- „Przyjęcie przez Operatora przesyłki do przewozu i dostarczenia nie uzasadnia domniemania, iż jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w niniejszej umowie”

i wprowadzenie w ich miejsce postanowień zgodnych z przepisami Prawa pocztowego;

3. Zamieszczanie stosowanego regulaminu świadczenia usług pocztowych na stronie internetowej operatora pocztowego,

Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Przedsiębiorcę oraz sposób jego realizacji, przedstawiony w dołączonym do zobowiązania projekcie nowego regulaminu, zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin 1 (jednego) miesiąca jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania.

Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego do zobowiązania regulaminu była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

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

Przedsiębiorca powinien zatem dokonać zmiany stosowanych wzorców umownych w sposób określony w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK wprowadzony do obrotu regulamin świadczenia usług pocztowych uwzględniający zmiany wynikające ze złożonego zobowiązania wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu oraz dowodem umieszczenia regulaminu na stronie internetowej przedsiębiorcy, **w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Przedsiębiorcy określony termin 2 (dwóch) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

Otrzymują:

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