



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, dnia 13 .04. 2007 r.

RWR 61-21/06/JM

**DECYZJA Nr 7 / 2007**

I. Na podstawie art. 23f ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2005 r., nr 244, poz. 2080 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. 2002 r. Nr 18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko DHL Express (Poland) Sp. z o.o. ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ,

**po uprawdopodobnieniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,** polegającej na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.), przepisów rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38, poz. 266) i tym samym naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w *Regulaminie świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.*, następujących postanowień:

1) § 6 ust. 3 zd. 1 *Regulaminu*: *Przyjmujący przesyłkę Kurier może nie przyjąć przesyłki do przewozu jeśli jej opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi*, co może naruszać art. 42 ust. 1 ww. *Prawa przewozowego*;

2) § 6 ust. 3 zd. 2 *Regulaminu*: *Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez kuriera w razie przyjęcia przez niego przesyłki w warunkach opisanych w poprzednim zdaniu DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania i zabezpieczenia przesyłki*, co może naruszać art. 65 ust. 3 pkt 2 ww. *Prawa przewozowego*;

3) § 11 ust. 1 zd. 1 *Regulaminu*: *Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym*, co może naruszać art. 48 ust. 2 ww. *Prawa przewozowego*;

4) § 11 ust. 2 *Regulaminu*: *Sprawdzenia dokonuje się zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi*, co może naruszać § 2 ust. 4 ww. rozporządzenia;

5) § 15 ust. 1 *Regulaminu*: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki albo opóźnienie w jej doręczeniu jeśli zaistniały one z przyczyn: występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy; wynikających z właściwości towaru; spowodowanych siłą wyższą; innych zdarzeń losowych niezawinionych przez DHL Express, co może naruszać art. 65 ust. 2 ww. *Prawa przewozowego*;

6) § 15 ust. 3 *Regulaminu*: Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 złotych, co może naruszać art. 80-82 ww. *Prawa przewozowego*;

7) § 15 ust. 7 *Regulaminu*: Odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest do wartości mniejszej z: 500 złotych, lub rzeczywistej wartości przesyłki, lub wartości szkody wynikającej z uszkodzenia przesyłki, co może naruszać art. 80 ww. *Prawa przewozowego*;

8) § 15 ust. 9 *Regulaminu*: Jeśli wskutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w przesyłce DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego na datę nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL Express, co może naruszać art. 83 ust. 1 ww. *Prawa przewozowego*;

9) § 15 ust. 10 *Regulaminu*: Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi, co może naruszać art. 65 ust. 1 w zw. z art. 80-83 ww. *Prawa przewozowego*;

10) § 15 ust. 11 *Regulaminu*: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za ubytek w przesyłce w przypadku, gdy przesyłka została dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nieuszkodzonym opakowaniu zewnętrznym, co może naruszać art. 66 ust. 1 ww. *Prawa przewozowego*;

11) § 15 ust. 12 *Regulaminu*: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich, co może naruszać art. 83 ust. 1 ww. *Prawa przewozowego*;

12) § 15 ust. 13 *Regulaminu*: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie opakowania jako części rzeczy stanowiącej substancję przesyłki, jeśli opakowanie to jest jedynym opakowaniem przesyłki a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności dokonanych przez przewoźnika i związanych z wykonywaniem usług, co może naruszać art. 65 ust. 3 ww. *Prawa przewozowego*;

13) § 17 ust. 3 *Regulaminu*: Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego, co może naruszać § 5 ust. 2 ww. rozporządzenia;

**i przyjęciu zobowiązania DHL Express (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez dokonanie zmiany treści zakwestionowanych**

postanowień w ten sposób, iż w ich miejsce wprowadzone zostaną nowe, w następującym brzmieniu:

§ 1 Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania expressowych krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. (podstawa działalności: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r., Prawo przewozowe — tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwana dalej prawem przewozowym wraz z rozporządzeniem MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dn. 24 lutego 2006 r. Dz. U. z 2006 nr 38. 266 oraz ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. prawo pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188 z późn. zm. zwana dalej prawem pocztowym).

§ 6 ust. 3 DHL Express może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania.

§ 11 Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym (ust. 1 zd.1). Sprawdzenia dokonuje się w obecności nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez DHL Express do tej czynności zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi (ust. 2).

§ 15 ust. 1 Odpowiedzialność DHL Express wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce, w usłudze przewozu oraz zwłoki w wykonaniu usługi przewozu jest zgodna z postanowieniami prawa przewozowego.

§ 17 ust. 3 Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia,

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 31 maja 2007 r.**

II. Na podstawie art. 23f ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2005 r., nr 244, poz. 2080 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. 2002 r. Nr 18 poz. 172; Dz. U. 2003 r. Nr 6, poz. 68),

- *działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:*

**nakłada się na DHL Express (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia 15 czerwca 2007 r.**

## UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, (*dalej: Prezes Urzędu*), dokonał analizy Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express Poland Sp. z o.o., (*dalej: Regulamin*), określającego zasady wykonywania usług krajowych, świadczonych przez DHL Express Poland Sp. z o.o. w Warszawie, (*dalej:*

DHL), pod względem jego zgodności z ustawą Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601), (*dalej: Prawo przewozowe*) oraz rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266), (*dalej: rozporządzenie*). Dokonując powyższej analizy Prezes Urzędu oceniał przede wszystkim, czy prawa i obowiązki konsumentów, wynikające z powołanych aktów prawnych zostały w tym *Regulaminie* należycie uwzględnione, a tym samym, czy nie naruszono art. 23a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (*dalej: ustawa o ochronie (...)*).

W wyniku przeprowadzonej weryfikacji, wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły niektóre z postanowień Regulaminu, które w jego ocenie nie zawsze odpowiadają treści odpowiednich przepisów Prawa przewozowego i rozporządzenia. Niezbędnym stało się wszczęcie postępowania p-ko DHL w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. W tym stanie rzeczy, postanowieniem z dnia 21.09.2006 r. nr 1167/2006, Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem naruszenia przez DHL przepisów Prawa przewozowego, przepisów rozporządzenia i tym samym naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej pełnej informacji, poprzez stosowanie w Regulaminie następujących postanowień:

1) § 6 ust. 3 zd. 1 Regulaminu: Przyjmujący przesyłkę Kurier może nie przyjąć przesyłki do przewozu jeśli jej opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi, co może naruszać art. 42 ust. 1 Prawa przewozowego;

2) § 6 ust. 3 zd. 2 Regulaminu: Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez kuriera w razie przyjęcia przez niego przesyłki w warunkach opisanych w poprzednim zdaniu DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania i zabezpieczenia przesyłki, co może naruszać art. 65 ust. 3 pkt 2 Prawa przewozowego;

3) § 11 ust. 1 zd. 1 Regulaminu: Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym, co może naruszać art. 48 ust. 2 Prawa przewozowego;

4) § 11 ust. 2 Regulaminu: Sprawdzenia dokonuje się zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi, co może naruszać § 2 ust. 4 rozporządzenia;

5) § 15 ust. 1 Regulaminu: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki albo opóźnienie w jej doręczeniu jeśli zaistniały one z przyczyn: występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy; wynikających z właściwości towaru; spowodowanych siłą wyższą; innych zdarzeń losowych niezawinionych przez DHL Express, co może naruszać art. 65 ust. 2 Prawa przewozowego;

6) § 15 ust. 3 Regulaminu: Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 złotych, co może naruszać art. 80-82 Prawa przewozowego;

7) § 15 ust. 7 Regulaminu: Odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest do wartości mniejszej z: 500 złotych, lub rzeczywistej wartości przesyłki, lub wartości szkody wynikającej z uszkodzenia przesyłki, co może naruszać art. 80 Prawa przewozowego;

8) § 15 ust. 9 Regulaminu: Jeśli skutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w przesyłce DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równoważności 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego na datę nadania

przesyłki lub umowy zawartej z DHL Express, co może naruszać art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego;

9) § 15 ust. 10 Regulaminu: Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi, co może naruszać art. 65 ust. 1 w zw. z art. 80-83 Prawa przewozowego;

10) § 15 ust. 11 Regulaminu: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za ubytek w przesyłce w przypadku, gdy przesyłka została dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nieuszkodzonym opakowaniu zewnętrznym, co może naruszać art. 66 ust. 1 Prawa przewozowego;

11) § 15 ust. 12 Regulaminu: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich, co może naruszać art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego;

12) § 15 ust. 13 Regulaminu: DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie opakowania jako części rzeczy stanowiącej substancję przesyłki, jeśli opakowanie to jest jedynym opakowaniem przesyłki a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności dokonanych przez przewoźnika i związanych z wykonywaniem usług, co może naruszać art. 65 ust. 3 Prawa przewozowego;

13) § 17 ust. 3 Regulaminu: Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego, co może naruszać § 5 ust. 2 rozporządzenia;

co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie (...).

Prezes Urzędu zawiadomił DHL o wszczęciu postępowania w dniu 21 września 2006r., stosownie do przepisu art. 84 ust. 3, w związku z art. 100a ust. 3 ustawy o ochronie (...).

(Dowód: karta nr 1-3, 10-12).

**3.** Z postawionymi przez Prezesa Urzędu zarzutami DHL, reprezentowany przez pełnomocnika - adwokata Grzegorza Długiego, nie zgodził się. W piśmie z dnia 16.10.2006 r. podał, iż jego zdaniem treść regulaminu jest zgodna z Prawem przewozowym i rozporządzeniem.

(Dowód: karta nr 14-22)

## **II. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

**1.** DHL Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Osmańska 2, został wpisany do KRS pod numerem 0000047237. Przedmiotem jego działalności jest działalność kurierska; towarowy transport drogowy; działalność agencji transportowych, w tym prowadzenie agencji celnych; przeładunek, magazynowanie i przechowywanie towarów; pozostała działalność wspomagająca transport lądowy; przeładunek,

magazynowanie i przechowywanie towarów; wynajem pozostałych środków transportu, działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi, transport lotniczy nieregularny.  
(Dowód: karta nr 5-8)

**2.** DHL świadczy usługi na podstawie umów zawieranych z klientami instytucjonalnymi, bądź na podstawie listów przewozowych. Usługi dla konsumentów wykonuje na podstawie listu przewozowego.  
(Dowód: karta nr 14)

**3.** W ciągu roku DHL realizuje około 15.000.000 transakcji, z czego ok. 0,5 % to kontrakty transakcyjne zawarte z konsumentami. W okresie 1.01.-30.08.2006 r. do DHL na wykowane przez niego usługi wpłynęło około 1.712 reklamacji od konsumentów i 30.562 reklamacji od przedsiębiorców. Stanowi to 0,3% wszystkich zleceń zrealizowanych w tym czasie.  
(Dowód: karta nr 14-15)

**4.** Zasady świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych ujęte są w Regulaminie, umieszczonym na odwrocie listu przewozowego. Jego pierwotna treść opracowana została w 1999 r. Od tego czasu był dziesięciokrotnie zmieniany, ostatnia zmiana miała miejsce dnia 1.04.2006 r.  
(Dowód: karta nr 13, 15, 188)

**5.** W dniach 9 i 22 stycznia 2007 r., w siedzibie Delegatury Urzędu we Wrocławiu stawił się pełnomocnik DHL i odwołał wcześniejsze twierdzenie o prawidłowości zakwestionowanych treści Regulaminu. Jednocześnie zobowiązał się do zmiany spornych punktów regulaminu i wniósł o omówienie projektu ich zmian. W efekcie przeprowadzonych rozmów został opracowany projekt nowego Regulaminu, w którym zmieniono, bądź wykreślono sporne zapisy. Jednocześnie pełnomocnik DHL w piśmie z dnia 25 stycznia 2007 r. zadeklarował, iż uwzględniając czynniki techniczne i organizacyjne, wprowadzenie tego regulaminu możliwe będzie w terminie 3 miesięcy.  
(Dowód: karta nr 183-194)

**6.** W projekcie nowego regulaminu w miejsce dotychczas kwestionowanych zapisów, wskazanych w pkt I osnowy decyzji (pkt 1-13), wprowadzono nowe, w następującym brzmieniu:

§ 1 Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania expressowych krajowych usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. (podstawa działalności: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r, Prawo przewozowe — tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwana dalej prawem przewozowym wraz z rozporządzeniem MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dn. 24 lutego 2006 r. Dz. U. z 2006 nr 38. 266 oraz ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. prawo pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188 z późn. zm. zwana dalej prawem pocztowym).

§ 6 ust. 3 DHL Express może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania.

§ 11 Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym (ust. 1 zd.1). Sprawdzenia dokonuje się w obecności nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez DHL Express

- do tej czynności zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi (ust. 2).
- § 15 ust. 1 Odpowiedzialność DHL Express wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce, w usłudze przewozu oraz zwłoki w wykonaniu usługi przewozu jest zgodna z postanowieniami prawa przewozowego.
- § 17 ust. 3 Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.  
(Dowód: karta nr 190-194)

### **III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Ustawa o ochronie (...) określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1).

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...): *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”*. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy *„Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”*.

Warunkiem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest, aby konkretne działanie, w przedmiotowo wskazanym w ustawie zakresie, nie miało ściśle określonego adresata i było skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa, np. są oni klientami tego samego przedsiębiorcy, występują na rynku działania przedsiębiorcy, itp. W takich okolicznościach poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów nie będąca tylko - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego praktykę - przypadkową zbiorowością konsumentów, lecz jej odrębną kategorią, których łączy wspólny interes.

Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy korzystali lub skorzystają z usług przewozowych i pocztowych świadczonych przez DHL.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie ma odwołania do konkretnych ustaw z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa Urzędu w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów.

Art. 23 a ust. 1 zd. 1 ustawy o ochronie (...) wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Z kolei art. 23a ust. 2 tej ustawy precyzuje jedynie pewne formy i przejawy takich działań, określając, że „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą. Druga z przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy ogółu konsumentów, większej ich grupy, tzn. chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

#### **Ad 1)**

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność jest to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Przy ocenie bezprawności rozważenia wymaga kwestia, czy czyn był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego tj. normami prawa powszechnie obowiązującego a także z nakazami i zakazami wynikającymi z zasad współżycia społecznego.

W niniejszej sprawie Spółce został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez sformułowanie zapisów Regulaminu w sposób naruszający przepisy ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 Prawa przewozowego przewoźnik może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania.

Art. 48 ust. 1 tej ustawy stanowi, iż przewoźnik może sprawdzić, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w liście przewozowym oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych. Zaś sprawdzenia (art. 48 ust. 2 Prawa przewozowego) dokonuje się w obecności nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie



zgłosi się w wyznaczonym terminie, przewoźnik dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.

Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przesyłek została uregulowana m.in. w art. 65 i art. 66 Prawa przewozowego. Zgodnie z dyspozycją art. 65 ust. 1 tej ustawy przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, gdy utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, nie wywołanych winą przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikało z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na przewoźniku (art. 65 ust. 2). Zgodnie zaś z treścią art. 65 ust. 3 omawianej ustawy przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, jeżeli powstały one co najmniej z jednej z następujących przyczyn:

- 1) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieściłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez nadawcę tych warunków,
- 2) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
- 3) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
- 4) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę,
- 5) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.

Przewoźnik nie odpowiada także za ubytek przesyłki, której masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym - również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania (art. 66 ust. 1 Prawa przewozowego). Jeżeli przesyłka nadeszła do miejsca przeznaczenia w pojemniku transportowym, nie naruszonym, zamkniętym przez nadawcę i z nie naruszonymi, założonymi przez niego plombami, domniemywa się, że szkoda nie nastąpiła w czasie przewozu (art. 66 ust. 2 Prawa przewozowego).

Rozdz. 10 Prawa przewozowego reguluje kwestie odszkodowania. I tak art. 80 ust. 1 tej ustawy stanowi, iż wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:

- 1) ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
- 2) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź
- 3) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.

W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ww. ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca (art. 80 ust.2). Zaś w przypadku utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku - w odpowiedniej części, chyba że przewoźnik udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1 (art. 80 ust. 3).

W razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości (art. 81 ust. 1). Nie może ono jednak przewyższać kwoty odszkodowania przysługującego za:

- 1) utratę całej przesyłki, jeżeli doznała ona obniżenia wartości wskutek uszkodzenia,
- 2) ubytek tej części przesyłki, która doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia (art. 81 ust.2).

Z kolei, stosownie do treści art. 82 Prawa przewozowego oprócz odszkodowań określonych w art. 80 i 81 przewoźnik jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki:

- 1) w razie utraty - w pełnej wysokości,
- 2) w razie ubytku - w odpowiedniej części,
- 3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia.

Natomiast, jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego (art. 83 ust 1). W przypadku zaś, gdy wskutek zwłoki w przewozie powstała również szkoda w przesyłce, odszkodowanie ustalone według przepisów art. 81 przysługuje niezależnie od odszkodowania określonego w ust. 1 (art. 83 ust. 2). Stosownie do treści art. 84 Prawa przewozowego odszkodowanie za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem polecenia zmiany umowy przewozu nie może przewyższać wysokości odszkodowania przysługującego w razie utraty przesyłki, określonej w art. 80. Zgodnie zaś z art. 85 odszkodowanie za szkody spowodowane utratą, niewykorzystaniem lub nienależytym wykorzystaniem przez przewoźnika dokumentów oddanych mu przez nadawcę nie może przewyższać wysokości poniesionych strat.

Przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86), a kwoty przysługujące z tytułu nie zapłaconych należności, odszkodowań i wyrównania różnic należności - podlegają oprocentowaniu w wysokości ustawowej (art. 87 ust. 1).

Zdaniem Prezesa Urzędu zapis § 6 ust. 3 zd. 1 Regulaminu cyt.: „*Przyjmujący przesyłkę Kurier może nie przyjąć przesyłki do przewozu jeśli jej opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi*” narusza dyspozycję art. 42 ust.1 Prawa przewozowego. Przepis ten podaje konkretne sytuacje, w których przewoźnik może odmówić przyjęcia rzeczy do przewozu. Natomiast DHL w sposób daleko idący rozszerza je także na przypadki, w których opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi.

Cytowany powyżej art. 48 ust. 2 Prawa przewozowego wskazuje dokładnie, kiedy i na jakich zasadach przewoźnik może dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w liście przewozowym. Istotne jest, że dokonuje się tego w obecności nadawcy lub osób zaproszonych. Tymczasem § 11 ust. 1 zd. 1 Regulaminu o treści „*Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym*” nie informuje konsumentów o konieczności zapewnienia obecności świadków.

Art. 65 ust. 1 Prawa przewozowego przewiduje ogólną zasadę odpowiedzialności przewoźnika za szkody wynikłe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług przewozowych i pocztowych. Zaś wyjątki od tej reguły ustawodawca zawarł w art. 65 ust.2, 3 i 4, art. 66-70 Prawa przewozowego. Podkreślić należy, iż jest to katalog zamknięty. Natomiast treść § 15 ust. 10 Regulaminu: „*Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równoważności 100 % opłaty dodatkowej uiszczonej z tytułu przedmiotowej usługi*” wyłącza stosowanie ogólnej zasady odpowiedzialności przewoźnika za szkody wynikłe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Jednocześnie wyklucza

stosowanie zasad ustalania wysokości odszkodowania i ogranicza wysokość kwoty odszkodowania ujętych w art. 80-87 Prawa przewozowego.

Kolejnym przepisem prawnym, który zdaniem Prezesa Urzędu został naruszony przez DHL, jest art. 65 ust. 2 Prawa przewozowego, w którym ustawodawca zawarł zamknięty katalog wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika. W § 15 ust. 1 Regulaminu o treści *„DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki albo opóźnienie w jej doręczeniu jeśli zaistniały one z przyczyn: występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy; wynikających z właściwości towaru; spowodowanych siłą wyższą; innych zdarzeń losowych niezawinionych przez DHL Express”* rozszerzono powyższy katalog wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika o inne zdarzenia losowe niezawinione przez DHL.

Przypadki zwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki uregulowane zostały w art. 65 ust. 3 Prawa przewozowego. Natomiast w postanowieniu § 15 ust. 13 Regulaminu: *„DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie opakowania jako części rzeczy stanowiącej substancję przesyłki, jeśli opakowanie to jest jedynym opakowaniem przesyłki a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych czynności dokonanych przez przewoźnika i związanych z wykonywaniem usług”*, DHL modyfikuje w sposób dla siebie korzystny uprawnienia wynikające z powyższego przepisu prawnego i zwiększa katalog okoliczności, w których jego odpowiedzialność może być ograniczona lub wyłączona.

Również § 6 ust. 3 zd. 2 Regulaminu: *„Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez kuriera w razie przyjęcia przez niego przesyłki w warunkach opisanych w poprzednim zdaniu DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania i zabezpieczenia przesyłki”* jest niezgodna z dyspozycją art. 65 ust. 3 pkt 2 Prawa przewozowego, który zezwala na ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika, ale tylko w przypadku braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości. Zaś tym postanowieniem DHL rozszerza sytuacje, w których jego odpowiedzialność może być ograniczona, posiłkując się przy tym argumentem: *„Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez kuriera [...]”*, co leży już w kwestii staranności i obowiązków przewoźnika, a także jego ryzyka związanego z prowadzoną działalnością, dlatego nie może być czynnikiem mogącym wpływać na prawa i obowiązki konsumentów.

Konstrukcja art. 66 ust. 1 Prawa przewozowego wyłącza odpowiedzialność przewoźnika pod określonymi warunkami. Tymczasem postanowienie § 15 ust. 11 Regulaminu: *„DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za ubytek w przesyłce w przypadku, gdy przesyłka została dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w nieuszkodzonym opakowaniu zewnętrznym”* całkowicie wyłącza odpowiedzialność przewoźnika.

Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki w sposób szczegółowy regulują przepisy art. 80-87 Prawa przewozowego. Przepis § 15 ust. 3 Regulaminu: *„Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 złotych”* oraz § 15 ust. 7 Regulaminu o treści: *„Odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest do wartości mniejszej z: 500 złotych, lub rzeczywistej wartości przesyłki, lub wartości szkody wynikającej z uszkodzenia*

przesyłki” nie tylko wyłączają stosowanie tych zasad, ale także ograniczają wysokość odszkodowania do konkretnej kwoty, niewynikającej z powołanych przepisów.

Przytoczony powyżej art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego przewiduje odszkodowanie za szkody inne niż w przesyłce do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Przepis ten jest naruszony przez § 15 ust. 9 Regulaminu o treści: „Jeśli wskutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w przesyłce DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równoważności 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport, wynikającej z Cennika aktualnego na datę nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL Express”. Niezgodny z tym przepisem prawnym jest także zapis § 15 ust. 12 Regulaminu: „DHL Express nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich”, w którym całkowicie wyłączona została odpowiedzialność DHL.

Aktem prawnym, który także reguluje zasady wykonywania usług przewozowych i pocztowych, jest rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego, w którym ustawodawca określił szczegółowy tryb i sposób ustalania stanu przesyłek; warunki, jakim powinny odpowiadać reklamacje i wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób i przesyłek; tryb postępowania reklamacyjnego (§ 1). Zgodnie z § 2 ust. 1 rozporządzenia ustalenia stanu przesyłki dokonuje się protokołarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu przesyłki. Za naruszenie stanu przesyłki uważa się każde obniżenie wartości przesyłki spowodowane nieprawidłowościami lub zaniedbaniami w okresie od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania uprawnionemu (§ 2 ust.2).

Stosownie do § 2 ust 3 rozporządzenia przewoźnik przystępuje niezwłocznie do sprawdzenia i ustalenia stanu przesyłki na wniosek uprawnionego, a także w przypadku, gdy:

- 1) spostrzeże ślady naruszenia przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego (plomb, zamknięć, ścian, podłogi lub dachu);
- 2) przypuszcza, że przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia.

O podjęciu czynności sprawdzania i ustalenia stanu przesyłki przewoźnik zawiadamia uprawnionego (§ 2 ust. 4), który może brać udział w czynnościach sprawdzania i ustalania stanu przesyłki także w przypadku, gdy ustalenie stanu przesyłki nie następuje na jego wniosek. W takim przypadku uprawniony również podpisuje protokół ustalenia stanu przesyłki (§ 2 ust. 5 rozporządzenia).

Protokół ustalenia stanu przesyłki powinien zawierać w szczególności informacje dotyczące (§ 3 ust.1):

- 1) pierwotnego stanu przesyłki i wartości przesyłki wynikającej z zapisów w dokumencie przewozowym;
- 2) rodzaju naruszeń stanu przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego;
- 3) rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości przesyłki;
- 4) przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu przesyłki;
- 5) przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu przesyłki;
- 6) innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu przesyłki.

Jeżeli ustalenia stanu przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu przesyłki (§ 3 ust. 2).

Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu uprawniony może złożyć do przewoźnika reklamację (§ 4 ust. 1). Reklamację składa się w formie pisemnej (§ 5 ust. 1). Powinna ona zawierać (§ 5 ust. 2):

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów (§ 5 ust. 3).

Powyższe zasady zostały złamane w § 11 ust. 2 Regulaminu o treści: *„Sprawdzenia dokonuje się zgodnie z postanowieniami ustawy - Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi”*, w którym DHL nie wskazuje na konkretne przepisy wspomnianych w nim aktów prawnych. Nie wymienia także choćby podstawowych czynności związanych ze sprawdzeniem przesyłki, tj. zawiadomienie nadawcy, sporządzenie protokołu, o których mowa w § 2 i § 3 rozporządzenia.

Również treść § 17 ust. 3 Regulaminu *„Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego”* narusza § 5 ust. 2 rozporządzenia. Przepis ten wymienia dokumenty, które powinny być dołączone do reklamacji, natomiast kwestionowanym postanowieniem DHL zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów, niewskazanych w powołanym przepisie.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż DHL skonstruował omówione postanowienia Regulaminu w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawnymi, zawartymi w Prawie przewozowym oraz w rozporządzeniu, a tym samym jego działanie jest bezprawne. Jednocześnie, nie zamieścił on wszystkich prawem wymaganych danych oraz rozszerzył interpretację przepisów prawnych w sposób dla siebie dogodny i ograniczający odpowiedzialność wobec konsumentów, przez co uchybił ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

**Spełniona zatem została pierwsza przesłanka z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) tj. bezprawność działań przedsiębiorcy.**

#### **Ad 2)**

Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) należy udowodnić, iż opisane powyżej bezprawne działania DHL godzą w zbiorowe interesy konsumenta i rodzą po jego stronie niekorzystne skutki.

Przytoczone przepisy Prawa przewozowego i rozporządzenia ustalają katalog obowiązków przewoźnika (DHL) wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślić przy tym należy, iż są to przepisy prawne o charakterze bezwzględnie obowiązującym, wprowadzone do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde działanie bezprawne, w ramach danego stosunku prawnego, godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość tym obowiązkom ustawowym godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Wskazane postanowienia Regulaminu (patrz pkt I osnowy decyzji), sformułowane w sposób sprzeczny z obowiązującym porządkiem prawnym, ograniczają prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przesyłek, a tym samym godzą w jego ekonomiczne interesy. Brak pełnej informacji kiedy, i na jakich zasadach, przewoźnik może dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w liście przewozowym, a przede wszystkim nie poinformowanie konsumenta o konieczności dokonania tej czynności w obecności nadawcy lub osób zaproszonych (§ 11 ust. 1 zd. 1), a także nie podanie konkretnych przepisów aktów prawnych, na które powołuje się DHL i nie wymienienie choćby podstawowych czynności związanych ze sprawdzeniem przesyłki, tj. zawiadomienie nadawcy, sporządzenie protokołu (§ 11 ust. 2 Regulaminu) ogranicza, a nawet może uniemożliwić dochodzenie przez konsumenta swoich praw. Również w § 15 ust. 13 Regulaminu DHL modyfikuje w sposób dla siebie korzystny uprawnienia wynikające z art. 65 ust. 3 Prawa przewozowego, zwiększając przewidziany prawem, zamknięty katalog okoliczności, w których jego odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki, może być ograniczona lub wyłączona. Zaś w § 17 ust. 3 Regulaminu wymieniając dokumenty, które powinny być dołączone do reklamacji, DHL zastrzega sobie prawo żądania dokumentów niewskazanych w rozporządzeniu. Zatem to DHL może wskazywać dokumenty, które według jego subiektywnego uznania są niezbędne, a tym samym przedłużać czas rozpatrzenia reklamacji, co z kolei godzi w interesy konsumenta i stwarza po jego stronie niekorzystne konsekwencje.

Naruszeniem interesów konsumentów, przede wszystkim w zakresie dochodzenia roszczeń, jest także sprzeczne z prawem ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności DHL wobec konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. I tak w § 6 ust. 3 zd. 1 i zd. 2 Regulaminu rozszerzając przypadki, w których przewoźnik może odmówić przyjęcia rzeczy do przewozu, DHL ogranicza swoją odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi, a jednocześnie zwiększa obowiązki konsumenta, zmuszając go tym samym do zapewnienia nie tylko wymaganego opakowania, ale opakowania, które ma zapewnić należyte i bezpieczne wykonania usługi, na co konsument nie może mieć wpływu. Uzasadniając swoje stanowisko DHL posiłkuje się argumentem: „*Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez kuriera [..]*”, którego nie można zaakceptować. Świadczy on bowiem o przerzuceniu na konsumenta nie tylko obowiązków przewoźnika (zachowanie należytej staranności), ale także jego ryzyka związanego z prowadzoną działalnością. Zatem te działania godzą w zbiorowy interes konsumentów. Ponadto, DHL w § 15 ust. 1 Regulaminu rozszerzył katalog wyłączenia odpowiedzialności przewoźnika zawarty w art. 65 ust. 2 Prawa przewozowego o inne zdarzenia losowe niezawinione przez DHL, co z uwagi na nieostrość sformułowania może być dowolnie przez niego interpretowane, a tym samym może powodować nieuzasadnione uchylanie się od odpowiedzialności przez przewoźnika. DHL całkowicie wyłączył swoją odpowiedzialność względem konsumenta za ubytek w przesyłce w przypadku, gdy przesyłka została dostarczona do odbiorcy lub zwrócona do nadawcy w

nieuszkodzonym opakowaniu zewnętrznym (§ 15 ust. 11 Regulaminu), a także z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich (§ 15 ust. 12 Regulaminu).

Z prawem dochodzenia przez konsumenta swoich roszczeń nierozzerwalnie związana jest wysokość odszkodowania. Zasady jego ustalania zostały uregulowane w art. 80-87 Prawa przewozowego. Natomiast DHL w kwestionowanych postanowieniach regulaminu w sposób dowolny, z korzyścią dla siebie, a tym samym stratą dla konsumenta, interpretuje powyższe przepisy prawne. I tak w § 15 ust. 10 Regulaminu wyłącza stosowanie zasady ogólnej, zgodnie z którą przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. Wyklucza jednocześnie stosowanie zasad ustalania wysokości odszkodowania i ogranicza wysokość kwoty odszkodowania. Również § 15 ust. 3 Regulaminu DHL nie tylko wyłącza stosowanie ustawowych zasad, ale także ustala wysokość odszkodowania do konkretnej kwoty 500 złotych lub - jak w § 15 ust. 7 Regulaminu – „[...] do wartości mniejszej z: 500 złotych, lub rzeczywistej wartości przesyłki, lub wartości szkody wynikającej z uszkodzenia przesyłki”, nie mających żadnego oparcia w powołanych przepisach. Także w § 15 ust. 9 Regulaminu odszkodowanie za szkody inne niż w przesyłce zostało ograniczone „do wysokości równowartości 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport, wynikającej z cennika aktualnego na datę nadania przesyłki lub umowy zawartej z DHL”, pomimo tego, iż art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego przewiduje w takich przypadkach odszkodowanie do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.

Zawarcie w oprotestowanych przez Prezesa Urzędu postanowieniach Regulaminu informacji niezgodnych z przepisami ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia uznać należy za nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną informację w rozumieniu art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z doktryną prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania” (E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002r.).

Zatem brak takiej informacji, co do praw i obowiązków konsumenta kwestionującego stan przesyłki, godzi w jego interesy. Nie ujęcie w regulaminie odpowiednich zapisów dotyczących procedur związanych z ustalaniem stanu przesyłki oraz nie podanie konkretnych przepisów prawnych regulujących to zagadnienie, a także sprzeczne z prawem ograniczanie lub wyłączenie odpowiedzialności DHL, oraz przerzucenie odpowiedzialności z przewoźnika na konsumenta, niekorzystnie wpływa na uprawnienia konsumenta przy rozpatrywaniu reklamacji i utrudnia mu lub uniemożliwia dochodzenie roszczeń, powodując po jego stronie nieuzasadnione straty finansowe. Powyższe naraża także konsumenta na stratę czasu, który nie mając prawdziwych informacji co do praw i obowiązków zarówno swoich jak i przewoźnika, nie może skutecznie i w jak najkrótszym terminie ich egzekwować.

Nie ma przy tym wątpliwości, że działanie DHL nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny, lecz może naruszać uprawnienia nieograniczonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna jako faktycznych lub potencjalnych jego kontrahentów.

**W tej sytuacji wypełniona została dyspozycja drugiej przesłanki niezbędnej do stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zakazanej art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).**

**Wobec łącznego spełnienia obu przesłanek Prezes Urzędu zakwalifikował działanie Spółki jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).**

Zgodnie z art. 23f ustawy o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

DHL zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wzmiankowanym naruszeniom poprzez zmianę postanowień regulaminu, naruszających przepisy art. 23a ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...), oraz przedstawił projekt tych zmian. Zadeklarował jednocześnie, iż nowy regulamin zostanie wprowadzony w terminie trzech miesięcy.

Analizując ww. projekt Prezes Urzędu uznał, iż nie zawiera on już zapisów mogących godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Sporządzając nowe postanowienia (patrz pkt 6 ustalonego stanu faktycznego, s.6 decyzji), w miejsce negowanych, DHL uwzględnił obowiązujące przepisy Prawa przewozowego i rozporządzenia, przedstawiając konsumentom rzetelną, prawdziwą i pełną informację w zakresie praw i obowiązków zarówno w kwestii dochodzenia roszczeń, wysokości odszkodowania, ustalenia stanu przesyłki oraz odpowiedzialności przewoźnika za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przewozu przesyłek. Zdaniem Prezesa Urzędu tak opracowane zapisy Regulaminu mogą zostać wprowadzone do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczas obowiązujących (patrz pkt I osnowy decyzji).

Stąd należało orzec jak w punkcie I osnowy decyzji.

Stosownie zaś do art. 23f ust. 3 o ochronie (...) Prezes Urzędu nakłada na DHL obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Stąd należało orzec jak w punkcie II osnowy decyzji.

### **Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk



Otrzymuje:

**Adwokat**

**Grzegorz Długi**

Kancelaria Adwokatów i Radców Prawnych

Spółka Komandytowa

Ul. Podchorążych 1

40-043 Katowice