



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

RWA-61-15/14/WJ

Warszawa, dnia 30 stycznia 2015 r.

DECYZJA nr RWA-1/2015

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Riders Express spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Riders Express spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 7 pkt 3 i art. 21 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529), poprzez prowadzenie działalności pocztowej w stosunku do klientów będących konsumentami bez regulaminu świadczenia usług,

i po zobowiązaniu się przez Riders Express spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, do zaniechania tych działań poprzez:

opracowanie i wprowadzenie do obrotu regulaminu świadczenia usług pocztowych na rzecz konsumentów,

nakłada się na Riders Express spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Riders Expres spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie regulaminu świadczenia usług pocztowych mającego zastosowanie do usług świadczonych na rzecz konsumentów wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu 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 Riders Express Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Przedsiębiorca) o nadesłanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych, o których mowa w art. 21 Prawa pocztowego. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła wzorzec umowy o nazwie: „Regulamin świadczenia usług” (dalej także jako: *Regulamin*).

Z analizy zebranego materiału wynikało, iż Spółka jest operatorem pocztowym świadczącym usługi pocztowe na rzecz przedsiębiorców oraz konsumentów. W odniesieniu do przedsiębiorców usługi wykonywane są z wykorzystaniem przekazanego do Prezesa Urzędu *Regulaminu*. Z kolei usługi świadczone na rzecz konsumentów Przedsiębiorca realizuje wyłącznie na podstawie umów zawieranych w formie ustnej. Postanowienia *Regulaminu* stosowanego w obrocie profesjonalnym nie mają zastosowania do usług świadczonych na rzecz konsumentów, co jednoznacznie wynika z treści § 23 *Regulaminu*, stanowiącego iż: „*Niniejszy regulamin ma zastosowanie wyłącznie do umów zawieranych między Riders a Nadawcami będącymi przedsiębiorcami w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego. Do umów zawieranych przez Riders z Nadawcami będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, zastosowanie mają w zależności od rodzaju nadawanej przesyłki przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., 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 ustawy Prawo pocztowe*”.

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 9 października 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niedopełnieniu obowiązków wynikających z art. 7 pkt 3

i art. 21 ust. 1 i 2 Prawa pocztowego, poprzez prowadzenie działalności pocztowej w stosunku do klientów będących konsumentami bez regulaminu świadczenia usług, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej u.o.k.i.k).

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Riders Express sp. z o.o. złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanej jej praktyki poprzez opracowanie i wprowadzenie do obrotu Regulaminu Świadczenia Usług Pocztowych na rzecz konsumentów. Spółka załączyła także wzorzec umowy o nazwie „Ogólne Warunki Świadczenia Usług Kurierskich z Udziałem Konsumentów”.

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz wyrażenia stanowiska przed wydaniem decyzji w sprawie. Strona skorzystała z przysługujących jej uprawnień na gruncie art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267, ze zm.).

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Riders Express spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 129085, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Przedmiotem działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę jest m.in. świadczenie usług pocztowych. Spółka jest uprawniona 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 Spółkę usług pocztowych na rzecz przedsiębiorców jest *Regulamin*. Z kolei usługi zlecane przez konsumentów świadczone są na podstawie umów zawieranych w formie ustnej.

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

Interes publiczny

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

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymienionej w sentencji niniejszej decyzji.

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

Strona postępowania

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

Przepisy art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r. poz. 672 ze zm.) definiują przedsiębiorcę m.in. jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły – jak również mającą charakter zarobkowy.

Riders Express spółka z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą w Warszawie, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka jest w świetle cytowanych przepisów przedsiębiorcą. W konsekwencji, działania skarżonej Spółki mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

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

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

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

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

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

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

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

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

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

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

Zgodnie z art. 7 Prawa pocztowego działalność pocztową może wykonywać przedsiębiorca, który posiada regulamin świadczenia usług pocztowych oraz cennik usług pocztowych. W regulaminie powinny być uwzględnione wymogi określone w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Stosownie do treści tego przepisu regulamin świadczenia usług pocztowych określa w szczególności:

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;
- 3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;
- 4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;
- 5) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;
- 6) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- 7) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
- 8) terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;

- 9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- 10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 11) wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;
- 12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

Spółka posługuje się regulaminem, o którym mówią przytoczone przepisy, jednakże jedynie w obrocie z profesjonalistami. W stosunku do klientów będących konsumentami Przedsiębiorca nie dopełnił powyższego obowiązku, ograniczając się do zawierania z konsumentami umów jedynie w formie ustnej. Taka praktyka jest działaniem bezprawnym, naruszającym dyspozycję art. 7 Prawa pocztowego. Ustanawiany przez operatorów pocztowych regulamin określający warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych ma stanowić istotne z punktu widzenia adresatów oraz nadawców źródło informacji odnośnie do przysługujących im uprawnień i ciążących na nich obowiązków, związanych ze świadczoną usługą. Nakaz stosowania przy wykonywaniu usług pocztowych regulaminu wyrażony w art. 7 Prawa pocztowego jest bezwzględny i bezwarunkowy. Nie zwalnia z niego nawet fakt, iż określony operator pocztowy świadczy usługi na rzecz konsumentów jedynie incydentalnie.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., 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 Riders Express spółki z ograniczoną odpowiedzialnością

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem prawnym¹.

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 do opracowania i wprowadzenia do obrotu regulaminu świadczenia usług pocztowych na rzecz konsumentów, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

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

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Przedsiębiorcy – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektu regulaminu świadczenia usług pocztowych, zdaniem Prezesa Urzędu, termin miesięczny jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania zobowiązania. Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonego przez Spółkę do zobowiązania wzorca umownego o nazwie „Ogólne Warunki Świadczenia Usług Kurierskich z Udziałem Konsumentów” nie była przez Prezesa Urzędu w toku niniejszego postępowania analizowana, gdyż nie stanowi to przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

¹ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy², a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Przedsiębiorca powinien zatem opracować wzorzec umowny zgodnie z warunkami określonymi przez Prawo pocztowe oraz wprowadzić go do obrotu z udziałem konsumentów w terminie wskazanym w pkt I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK regulamin świadczenia usług pocztowych mający zastosowanie do usług świadczonych na rzecz konsumentów wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu, potwierdzające wykonanie zobowiązania.

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. 479²⁸ § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Zastępca Dyrektora
Delegatury UOKiK w Warszawie
Justyna Radziewska
/podpis/

² D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.