



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (0 42) 636 36 89, fax (0 42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-8()/09/MD

Łódź, dnia 9 listopada 2009 r.

DECYZJA Nr RŁO 21/2009

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jagiellońska 78, 03-301 Warszawa**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

1. stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług, zamieszczonych w CENNIKU DETALICZNYM

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 15 czerwca 2009 r.

2. stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nie umieszczenie w REGULAMINIE informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.)

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 września 2009 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne działanie polegające na stosowaniu we wzorcach umów następujących postanowień, które naruszają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266):

1. „*Niniejszym klient przyjmuje do wiadomości, że firma kurierska (...) w innych uzasadnionych okolicznościach ma prawo otworzyć i sprawdzić zawartość przesyłki.*” (WARUNKI PRZEWOZU), co narusza art. 48 ust. 1 i 2 ww. ustawy Prawo przewozowe,
2. „*Za nieterminowe doręczenie firma zwraca nabywcy kwotę pobraną za usługę.*” (pkt 2 REGULAMINU w części pn. „*Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi*”), co narusza art. 83 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
3. „*Firma nie ponosi odpowiedzialności ponad określoną powyżej oraz za utracone korzyści, opóźnienia w dostarczeniu przesyłki.*”, (pkt 4 REGULAMINU w części pn. „*Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi*”), co narusza art. 83 ust. 1 i 86 ww. ustawy Prawo przewozowe,
4. „*Wszelkie reklamacje klienta winny być zgłoszone pisemnie najpóźniej w terminie 60 dni od daty zawarcia umowy pod rygorem utraty ewentualnych roszczeń.*” (pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”), co narusza art. 74 ust. 3, 76 i 77 ww. ustawy Prawo przewozowe,
5. „*W terminie 90 dni od daty zawarcia umowy klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty potrzebne do rozpatrzenia jego reklamacji.*” (pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”), co narusza § 5 ust. 3 ww. rozporządzenia,
6. „*Firma kurierska nie rozpatruje żadnych reklamacji do momentu przedstawienia przez klienta dowodów uiszczenia wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez firmę.*”, (pkt 2 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”), co narusza § 5 ust. 5 ww. rozporządzenia

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 września 2009 r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie we wzorcach umów następujących postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego:

1. *„Odpowiedzialność firmy AGAP Sp. z o.o. jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 400 PLN za ładunek.”* (pkt 1 REGULAMINU w części pn. *„Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi”*),
2. *„Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek, lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 50 PLN za ładunek.”* (pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. *„Ograniczenia odpowiedzialności”*),
3. *„Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 100 USD za ładunek.”* (pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. *„Ograniczenia odpowiedzialności”*),
4. *„Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 50 PLN wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 50 PLN.”* (WARUNKI PRZEWOZU),
5. *„Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 100 USD wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 100 USD.”* (WARUNKI PRZEWOZU),
6. *„Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia.”* (pkt 3 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. *„Tryb reklamacji”*)

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 1 września 2009 r.

IV. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r.

w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie we wzorcu umowy pn. REGULAMIN następującego postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego: „*Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia.*”

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

- V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

1. 1.648 zł (słownie: jeden tysiąc sześćset czterdzieści osiem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punkcie **I.1.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu państwa.
 2. 3.013 zł (słownie: trzy tysiące trzysta trzy złote) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punkcie **I.2.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu państwa.
 3. 7.532 zł (słownie: siedem tysięcy pięćset trzydzieści dwa złote) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punktach **II.1., II.2., II.3., II.4., II.5. i II.6.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu Państwa.
 4. 12.051 zł (słownie: dwanaście tysięcy pięćdziesiąt jeden złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w **art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, w zakresie opisanym w punktach **III.1., III.2., III.3., III.4., III.5. i III.6.** sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu państwa.
- VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz

stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

obciąża się AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się AGAP Sp. z o.o. do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **24,45 zł** (słownie: **dwadzieścia cztery złote 45/100**).

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RŁO-401-2/08/AB), którego celem była analiza wzorców umów stosowanych przez firmy kurierskie pod kątem występowania w nich postanowień mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 i art. 385³ k.c., jak również zawierania treści, których wykorzystanie stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”. W wyniku przeprowadzonej kontroli wzorców umów stosowanych przez AGAP Sp. z o.o. – zwana dalej również: „Spółką” – Prezes Urzędu zakwestionował postanowienia analizowanych wzorców umów.

W dniu 21 maja 2009 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-8/09 (dowód: karty Nr 1 – 4) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez AGAP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jagiellońska 78, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług, zamieszczonych w CENNIKU DETALICZNYM, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nie umieszczenie w REGULAMINIE informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

3. bezprawnym działaniu poprzez stosowanie we wzorcach umów (REGULAMINIE, WARUNKACH PRZEWOZU, zawartych na odwrocie listów przewozowych) następujących postanowień, które naruszają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266):
- a. „Niniejszym klient przyjmuje do wiadomości, że firma kurierska (...) w innych uzasadnionych okolicznościach ma prawo otworzyć i sprawdzić zawartość przesyłki.”, co może naruszać art. 48 ust. 1 i 2 ww. ustawy Prawo przewozowe,
 - b. „Za nieterminowe doręczenie firma zwraca nabywcy kwotę pobraną za usługę.”, co może naruszać art. 83 ust. 1 ww. ustawy Prawo przewozowe,
 - c. „Firma nie ponosi odpowiedzialności ponad określoną powyżej oraz za utracone korzyści, opóźnienia w dostarczeniu przesyłki.”, co może naruszać art. 83 ust. 1 i 86 ww. ustawy Prawo przewozowe,
 - d. „Wszelkie reklamacje klienta winny być zgłoszone pisemnie najpóźniej w terminie 60 dni od daty zawarcia umowy pod rygorem utraty ewentualnych roszczeń.”, co może naruszać art. 74 ust. 3, 76 i 77 ww. ustawy Prawo przewozowe,
 - e. „W terminie 90 dni od daty zawarcia umowy klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty potrzebne do rozpatrzenia jego reklamacji.”, co może naruszać § 5 ust. 3 ww. rozporządzenia,
 - f. „Firma kurierska nie rozpatruje żadnych reklamacji do momentu przedstawienia przez klienta dowodów uiszczenia wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez firmę.”, co może naruszać § 5 ust. 5 ww. rozporządzenia,
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu we wzorcach umów (REGULAMINIE, WARUNKACH PRZEWOZU, zawartych na odwrocie listów przewozowych) następujących postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego:
- a. „Odpowiedzialność firmy AGAP Sp. z o.o. jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 400 PLN za ładunek.”,
 - b. „Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek, lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 50 PLN za ładunek.”,
 - c. „Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 100 USD za ładunek.”,
 - d. „Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 50 PLN wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 50 PLN.”,
 - e. „Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 100 USD wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 100 USD.”,

f. „Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia.”,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Spółka wskazała, iż podjęła działania, jeszcze przed otrzymaniem ww. zawiadomienia, mające na celu zmianę dotychczas obowiązujących regulacji regulaminu, a ponadto przedstawiła następujące wyjaśnienia (dowód: karty Nr 42 – 45).

Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty, wydając 4 lipca 2002 r. zezwolenie nr 3/ZK/02 na wykonywanie działalności gospodarczej w dziedzinie poczty w zakresie usług kurierskich nie kwestionował załączonych przez AGAP Sp. z o.o. do wniosku regulaminów, akceptując tym samym ich treść. Również w późniejszym okresie czasu, Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty, a obecnie Urząd Komunikacji Elektronicznej, w toku licznych kontroli przeprowadzonych w zakresie zgodności działalności AGAP Sp. z o.o. z prawem pocztowym, nie kwestionował stosowanych przez tą Spółkę Regulaminów i Warunków Pocztowych ani nie zgłaszał do nich jakichkolwiek uwag.

Spółka podniosła również, iż zarówno obecna jak i wcześniejsza działalność AGAP Sp. z o.o. w zakresie świadczonych usług kurierskich koncentruje się w przeważającej mierze na współpracy z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą. Usługi świadczone na rzecz konsumentów są świadczone jedynie incydentalnie i stanowią znikomy procent w ogólnej liczbie usług świadczonych przez AGAP Sp. z o.o. W roku 2008, przy ogólnej liczbie świadczonych usług zamykającej się ilością (tajemnica przedsiębiorstwa) przesyłek, Spółka dostarczyła na zlecenie konsumentów zaledwie (tajemnica przedsiębiorstwa) przesyłek, co stanowi (tajemnica przedsiębiorstwa)% ogólnej liczby świadczonych usług. W powyższym okresie, żaden z konsumentów nie złożył jakiegokolwiek reklamacji w odniesieniu do świadczonej przez AGAP Sp. z o.o. usługi.

Ponadto Spółka wskazała, iż sporządziła nowy regulamin świadczenia usług, który w dniu 22 maja 2009 r. został przesłany, stosownie do dyspozycji art. 49 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe, do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (zwanego dalej: „Prezesem UKE”). Z uwagi na treść ww. przepisu, nakazującego operatorowi pocztowemu przekazanie Prezesowi UKE projektu nowego regulaminu na co najmniej 60 dni przed jego wprowadzeniem, planowany termin wprowadzenia nowych warunków ustalony został przez AGAP Sp. z o.o. na dzień 1 września 2009 r. Spółka wyjaśniła również, iż praktyki wskazane w punktach 2,3 i 4 postanowienia Prezesa Urzędu Nr 1/61-8/09 o wszczęciu niniejszego postępowania nie znajdują swoich odpowiedników w nowych wzorcach umów, natomiast w odniesieniu do zarzutu zawartego w pkt 1 ww. postanowienia, AGAP Sp. z o.o., niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o kwestionowaniu sposobu wskazywania ceny, dokonała stosownej korekty w cenniku, wskazując dodatkowo wysokość opłat powiększonych o podatek VAT.

Jednocześnie Spółka poinformowała, iż z ostrożności procesowej, pragnie wskazać, że nie zgadza się ze wszystkimi podniesionymi przez Prezesa Urzędu zarzutami. W odniesieniu do zarzutu pkt 1 postanowienia Prezesa Urzędu Nr 1/61-8/09, Spółka wyjaśniła, iż pomimo, że w cenniku ceny świadczonych usług wyrażone są w wartościach netto, to w treści cennika znajduje się wyraźna informacja o kwocie podatku VAT, która wynosi 22%. Zdaniem Spółki, istotny jest również fakt, że AGAP Sp. z o.o. koncentruje się w przeważającej mierze na współpracy z podmiotami nie będącymi konsumentami. Dla kontrahentów Spółki istotną informacją jest cena netto świadczonej usługi, co wynika z przepisów podatkowych. Jednakże, niezależnie od powyższego, AGAP Sp. z o.o., biorąc pod uwagę, iż klientami

Spółki są również niekiedy konsumenci, dokonała korekty stosowanego cennika, wskazując dodatkowo ceny świadczonych usług wyrażonych w kwotach brutto. W odniesieniu do zarzutu pkt 2 postanowienia Prezesa Urzędu Nr 1/61-8/09, Spółka wskazała, iż w nowym regulaminie dokonała rozróżnienia charakteru świadczonych usług na usługę pocztową i przewozową, w zależności od rodzaju nadawanej przesyłki. W odniesieniu do zarzutu pkt 3 postanowienia Prezesa Urzędu Nr 1/61-8/09, Spółka wskazała, iż w nowym regulaminie dostosowała warunki świadczonych usług do wszelkich wymogów określonych przez ustawę Prawo przewozowe oraz przepisy wykonawcze do powyższej ustawy. W odniesieniu do zarzutu pkt 4 postanowienia Prezesa Urzędu Nr 1/61-8/09, Spółka wskazała, iż w nowym regulaminie brak jest jakichkolwiek postanowień wskazanych przez Prezesa Urzędu jako niedozwolone postanowienia umowne, w tym w szczególności nowe regulacje nie zawierają jakiegokolwiek umownego ograniczenia odpowiedzialności AGAP Sp. z o.o. w stosunku do konsumentów.

W toku postępowania Spółka przekazała nowe wzorce umów, korespondencję prowadzoną z Urzędem Komunikacji Elektronicznej (dowód: karty Nr 86 – 95, 96 – 109, 117 – 120) oraz informację o przychodach Spółki (dowód: karty Nr 66 – 81, 110 – 113).

W dniu 30 lipca 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, prawie strony do końcowego wypowiedzenia się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty Nr 114 – 116).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

AGAP Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000025138, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Miasta Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z przedstawionym aktualnym odpisem z rejestru przedsiębiorców przedmiotem działalności Spółki są m.in. usługi kurierskie, usługi transportowe, usługi spedycyjne i przewozowe (dowód: karty Nr 82 – 85).

Spółka, w ramach działalności kurierskiej, świadczy usługi przewozowe oraz usługi pocztowe w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania w obrocie krajowym przesyłek zawierających korespondencję o wadze powyżej 50g. Spółka, przy świadczeniu usług przewozowych i pocztowych stosowała następujące wzorce umów – w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.:

- REGULAMIN – stosowany od dnia 1 marca 2001 r. (dowód: karty Nr 10, 14 – 17),
- WARUNKI PRZEWOZU, zawarte na odwrocie listów przewozowych – stosowane od dnia 1 marca 2001 r. (dowód: karty Nr 10, 32 – 33),
- CENNIK DETALICZNY – obowiązujący od dnia 1 grudnia 2007 r. (dowód: karty Nr 23 – 27).

Wskazane powyżej wzorce umów AGAP Sp. z o.o. stosowała zarówno przy zawieraniu umów z przedsiębiorcami, jak i konsumentami w rozumieniu art. 22¹ k.c., zgodnie z którym, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2008 r. Nr 189, poz. 1159 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą Prawo pocztowe” – wykonywanie działalności pocztowej niewymagającej zezwolenia jest działalnością

regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) i podlega wpisowi do rejestru operatorów pocztowych na podstawie pisemnego wniosku. AGAP Sp. z o.o. jest wpisana do rejestru operatorów pocztowych pod nr B-00051 (dowód: karta Nr 118). Spółka nie posługiwała się odrębnym regulaminem świadczenia usług pocztowych, w zakresie tych usług stosowała ogólny REGULAMIN (dowód: karta Nr 36). We wskazanym REGULAMINIE nie zostały umieszczone informacje odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Spółka w stosowanym przez nią CENNIKU DETALICZNYM nie uwzględniła wartości podatku od towarów i usług we wskazanych cenach świadczonych usług. W CENNIKU DETALICZNYM zamieszczony został zapis o treści: „Ceny podano bez podatku VAT (22%)” (dowód: karty Nr 23 – 27).

W REGULAMINIE oraz WARUNKACH PRZEWOZU, zawartych na odwrocie listów przewozowych, Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- zapis zawarty w WARUNKACH PRZEWOZU, o treści: „*Niniejszym klient przyjmuje do wiadomości, że firma kurierska (...) w innych uzasadnionych okolicznościach ma prawo otworzyć i sprawdzić zawartość przesyłki.*” (dowód: karty Nr 32 i 33 – verte),
- zapis zawarty w pkt 2 REGULAMINU w części pn. „*Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi*”, o treści: „*Za nieterminowe doręczenie firma zwraca nabywcy kwotę pobraną za usługę.*” (dowód: karta Nr 17),
- zapis zawarty w pkt 4 REGULAMINU w części pn. „*Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi*”, o treści: „*Firma nie ponosi odpowiedzialności ponad określoną powyżej oraz za utracone korzyści, opóźnienia w dostarczeniu przesyłki.*” (dowód: karta Nr 17),
- zapis zawarty w pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz w pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”, o treści: „*Wszelkie reklamacje klienta winny być zgłoszone pisemnie najpóźniej w terminie 60 dni od daty zawarcia umowy pod rygorem utraty ewentualnych roszczeń.*” (dowód: karta Nr 17, 32 i 33 – verte),
- zapis zawarty w pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz w pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”, o treści: „*W terminie 90 dni od daty zawarcia umowy klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty potrzebne do rozpatrzenia jego reklamacji.*” (dowód: karty Nr 17, 32 i 33 – verte),
- zapis zawarty w pkt 2 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz w pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”, o treści: „*Firma kurierska nie rozpatruje żadnych reklamacji do momentu przedstawienia przez klienta dowodów uiszczenia wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez firmę.*” (dowód: karty Nr 17, 32 i 33 – verte),
- zapis zawarty w pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi*”, o treści: „*Odpowiedzialność firmy AGAP Sp. z o.o. jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 400 PLN za ładunek.*” (dowód: karty Nr 16 – 17),
- zapis zawarty w pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Ograniczenia odpowiedzialności*”, o treści: „*Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona*”

- wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek, lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 50 PLN za ładunek.” (dowód: karta Nr 32 – verte),
- zapis zawarty w pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „Ograniczenia odpowiedzialności”, o treści: „Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 100 USD za ładunek.” (dowód: karty Nr 33 – verte),
 - zapis zawarty w WARUNKACH PRZEWOZU, o treści: „Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 50 PLN wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 50 PLN.” (dowód: karta Nr 32 – verte),
 - zapis zawarty w WARUNKACH PRZEWOZU, o treści: „Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 100 USD wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 100 USD.” (dowód: karta Nr 33 – verte),
 - zapis zawarty w pkt 3 REGULAMINU w części pn. „Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji” oraz w pkt 3 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „Tryb reklamacji”, o treści: „Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia.” (dowód: karty Nr 17, 32 i 33 – verte).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów”), w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał za niedozwolone następujące postanowienia:

- „Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł.”,
- „Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.”.

Postanowienia te zostały wpisane w dniu 27 listopada 2008 r., odpowiednio pod numerami 1521 i 1522 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka w dniu 22 maja 2009 r. przekazała Prezesowi UKE projekt nowego regulaminu świadczenia przez AGAP Sp. z o.o. usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) – (dowód: karty Nr 86 – 89). W dniu 28 lipca 2009 r., po przeprowadzonych konsultacjach, Prezes UKE nie zgłosił uwag merytorycznych do nowego regulaminu Spółki (dowód: karty Nr 90 – 95, 107 – 109, 118). Od dnia 1 września 2009 r. Spółka stosuje nowy wzorzec umowy pn. REGULAMIN – ogólne warunki świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych) przez AGAP Sp. z o.o. Z kolei, WARUNKI PRZEWOZU zawarte na odwrocie listów przewozowych zostały zastąpione przez wyciąg z nowego REGULAMINU (dowód: karty Nr 107 – 109, 119 – 120, 123). W zmienionym REGULAMINIE i jego wyciągu, Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- zapis zawarty w § 4 ust. 12 REGULAMINU, o treści: „Przewoźnik może sprawdzić, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Klienta zawartym w Liście Przewozowym oraz czy Przesyłka nie zawiera rzeczy wskazanych w § 2 ust. 5 powyżej. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Klienta, 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. Wynik sprawdzenia zamieszcza się na Liście Przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście Przewozowym ze stanem rzeczywistym Przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Klienta. W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, stosuje się odpowiednio przepisy art. 55 Prawa Przewozowego. W przypadku Usługi Pocztovej do sprawdzenia Przesyłki stosuje się przepisy Prawa Pocztowego oraz odpowiednio wyżej opisane zasady.” (dowód: karta Nr 108),

- zapis zawarty w § 4 ust. 12 wyciągu z REGULAMINU, o treści: „Przewoźnik może sprawdzić, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Klienta zawartym w Liście Przewozowym oraz czy Przesyłka nie zawiera rzeczy wskazanych w § 2 ust. 5 powyżej. (...). W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, stosuje się odpowiednio przepisy art. 55 Prawa Przewozowego. W przypadku Usługi Pocztovej do sprawdzenia Przesyłki stosuje się przepisy Prawa Pocztowego oraz odpowiednio wyżej opisane zasady.” (dowód: karta Nr 120),
- zapis zawarty w § 5 ust. 11 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: „W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej Przesyłki Przewoźnik niezwłocznie sporządza protokół szkód” (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 5 ust. 12 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: „Sporządzenia protokołu może zażądać także Odbiorca, jeżeli stwierdzi on, że Przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela Przewoźnika. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel Przewoźnika. Odbiorca ma prawo żądać sporządzenia protokołu w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty odbioru Przesyłki.” (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 5 ust. 13 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: „Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli z winy Przewoźnika nastąpiła zwłoka w doręczeniu Przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie Przesyłki. Usługę Pocztoową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 (trzydziestu) dni od upływu terminu wykonania Usługi Pocztovej.” (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 7 ust. 6 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: „Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania Odbiorcy nie może przewyższać zwykłej wartości Przesyłki oraz w żadnym wypadku kwoty 500, - zł (pięciuset złotych). Ograniczenie maksymalnej kwoty odszkodowania do kwoty 500, - zł (pięciuset złotych) nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.” (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 7 ust. 7 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: „W przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki Klient w przypadku gdy skutek zwłoki powstała szkoda inna niż w Przesyłce, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do uzyskania od Przewoźnika odszkodowania w kwocie stanowiącej równowartość 99% (dziewięćdziesięciu dziewięciu procent) wartości przewoźnego. Klientowi nie przysługuje w przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki inne odszkodowanie. W stosunku do Klientów będących konsumentami nie stosuje się postanowień dwóch zdań poprzedzających, a zastosowanie mają przepisy Prawa

Przewozowego, w tym w szczególności jego 83 artykuł, lub przepisy Prawa Pocztowego, w tym w szczególności jego 58 artykuł.” (dowód: karty Nr 109 i 120),

- zapis zawarty w § 9 ust. 1 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Klient lub Odbiorca, w zależności od tego który z nich dokonał zapłaty za wykonanie Usługi Kurierskiej, mogą wnieść reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Reklamacja winna być wniesiona w terminie 14 (czternastu) dni od daty doręczenia Przesyłki, a w przypadku niewykonania Usługi Kurierskiej w terminie 14 (czternastu) dni od upływu terminu wskazanego w § 5 ust. 13.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 2 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać datę sporządzenia reklamacji, nazwę i adres siedziby Przewoźnika, imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację, tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu Przewozowego), wykaz załączonych dokumentów oraz podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji oraz inne dane wymagane przez przepisy prawa.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 3 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia Umowy Przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 5 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Odpowiedź na reklamację Przewoźnik udziela w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 6 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 8 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Pozostałe terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.)”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 10 ust. 2 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo Przewozowe, a w przypadku Usługi Poczтовой – Prawo Pocztowe.”* (dowód: karty Nr 109 i 120),
- zapis zawarty w § 9 ust. 7 REGULAMINU, o treści: *„Nadawcy i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Przewoźnika.”* (dowód: karta Nr 109),
- zapis zawarty w § 9 ust. 7 wyciągu z REGULAMINU, o treści: *„Nadawcy i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych*

należności wobec Przewoźnika. Powyższe nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.” – (dowód: karta Nr 120).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż od dnia 15 czerwca 2009 r. AGAP Sp. z o.o. stosuje nowy CENNIK USŁUG/detaliczny, w którym zostały zamieszczone, obok cen netto, ceny usług brutto (dowód: karty Nr 97 – 101).

Prezes Urzędu zważył co następuje:

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami AGAP Sp. z o.o. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności:

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.),
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, dla uznania zachowań przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać, iż spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej jest osoba

fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ww. ustawy definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot przeciwko któremu toczy się postępowanie, to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością będąca spółką kapitałową, której odrębna ustawa przyznaje osobowość prawną. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r. Nr 94, poz. 1037 ze zm.), spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką z ograniczoną odpowiedzialnością i uzyskuje osobowość prawną. Jak wskazano powyżej, Spółka, będąca stroną niniejszego postępowania działa pod firmą – AGAP Sp. z o.o. i jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000025138. Przedmiotem działalności Spółki są m.in. usługi kurierskie, usługi transportowe, usługi spedycyjne i przewozowe.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ad. 2)

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

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. Bezprawność działań przedsiębiorcy wynika zatem, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bezprawność zachowań przedsiębiorcy zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk. Jednocześnie, odnosząc się do twierdzeń Spółki, iż stosowany przez nią regulamin nie był kwestionowany przez Prezesa UKE, Prezes Urzędu podnosi, iż ocena zachowań Spółki w zakresie objętym przedmiotem niniejszego postępowania została dokonana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach jego kompetencji na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, która reguluje m.in. zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast ocena regulaminu Spółki dokonana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej została dokonana w zakresie przewidzianym przez ustawę Prawo pocztowe.

Ad. I. sentencji decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), (zwaną dalej: „ustawą o p.n.p.r.”), zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Stosownie do art. 4 ww. ustawy, 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 (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną, tj. polegać na działaniu (art. 5 ustawy o p.n.p.r.) lub bierną, tj. polegać na zaniechaniu (art. 6 ustawy o p.n.p.r.) wprowadzającym w błąd. Wyżej wymienione praktyki nie stanowią jednak praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (*vide*: art. 7 ustawy o p.n.p.r.). Do uznania ww. praktyk wprowadzających w błąd za nieuczciwe praktyki rynkowe należy badać je także z punktu widzenia klauzuli generalnej zamieszczonej w art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r. Oznacza to, iż by wykazać, że stosowana przez danego przedsiębiorcę praktyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd, jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r.

W ramach niniejszego postępowania postawiono Spółce dwa zarzuty stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt. 1 ustawy o p.n.p.r.

Podkreślenia wymaga fakt, iż ocena każdej z praktyk polegających na wprowadzającym w błąd zaniechaniu powinna być dokonywana w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o p.n.p.r., przeciętnym konsumentem jest konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego

postępowania należy wziąć pod uwagę model konsumenta chcącego nadać przesyłkę w ramach usługi pocztowej lub przewozowej jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji nie wprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru.

Ad. I.1. sentencji decyzji

Pierwszy z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie wartości podatku od towarów i usług w cenach świadczonych usług, zamieszczonych w CENNIKU DETALICZNYM.

Spółka w stosowanym przez nią CENNIKU DETALICZNYM nie uwzględniła wartości podatku od towarów i usług we wskazanych cenach świadczonych usług. W CENNIKU DETALICZNYM zamieszczony został zapis o treści: „*Ceny podano bez podatku VAT (22%)*”. Zgodnie z art. 6 ustawy o p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (ust. 1). W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów (ust. 2). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (ust. 3 pkt 1).

W ustalonym stanie faktycznym, należy odwołać się do przepisu art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. z 2001 r. Nr 97, poz. 1050 ze zm.), zgodnie z którym, cena oznacza wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę; w cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym. Z kolei przepis art. 12 ust. 2 ustawy o cenach wskazuje, iż w miejscach świadczenia usług uwidacznia się ceny jednostkowe usług w sposób zapewniający prostą i nie budzącą wątpliwości informację o ich wysokości. Zatem, w ocenie Prezesa Urzędu, niezamieszczenie przez AGAP Sp. z o.o. w CENNIKU DETALICZNYM cen uwzględniających podatek VAT stanowi wprowadzające w błąd zaniechanie, bowiem pomija istotne informacje dotyczące ostatecznej ceny oferowanej usługi przewozowej lub pocztowej. W odniesieniu do twierdzeń Spółki, iż w cenniku znajdowała się informacja o wysokości podatku VAT, Prezes Urzędu uznał, że taka informacja nie wypełnia nałożonego na przedsiębiorcę obowiązku podania pełnej ceny. Cena uwzględniająca podatki została uznana wprost za istotną informację przez art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o p.n.p.r.

W celu udowodnienia, że opisane powyżej zaniechanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest także wykazanie, że przedmiotowa praktyka 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. W niniejszej sprawie należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie prawa konsumenta do rzetelnej, jednoznacznej informacji o warunkach na jakich jest oferowany produkt w postaci usługi kurierskiej. W ocenie Prezesa Urzędu, we wskazanym wyżej zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) przed

zawarciem umowy – w wyniku otrzymania nierzetelnego, wprowadzającego w błąd komunikatu od przedsiębiorcy, pod wpływem którego mógł on dojść do niewłaściwych wniosków co do cen oferowanych usług przewozowych lub pocztowych.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o p.n.p.r., w konsekwencji czego, jej zachowanie – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka z dniem 15 czerwca 2009 r. zmieniła stosowany CENNIK DETALICZNY poprzez zamieszczenie w nim informacji o cenach brutto świadczonych usług kurierskich (przewozowych i pocztowych), uwzględniających kwotę podatku VAT. Mając na uwadze, że nowy cennik zawiera ceny uwzględniające podatek, należało stwierdzić, że doszło do zaniechania przez Spółkę stosowania praktyki wskazanej w punkcie I.1. sentencji decyzji.

Ad. I.2. sentencji decyzji

Drugi z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nie umieszczenie w REGULAMINIE informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe.

Spółka obok usług przewozowych, świadczy również usługi pocztowe, jednakże posługuje się jednym REGULAMINEM, w którym do dnia 31 sierpnia 2009 r. nie umieszczono informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji. W ustalonym stanie faktycznym, należy odwołać się do art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe. Stosownie do powołanego przepisu, operator określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Zgodnie z przytoczonym już w niniejszej decyzji art. 6 ustawy o p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (ust. 1). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (ust. 3 pkt 1 tej ustawy).

Informacje, które Spółka jest obowiązana, na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, podać konsumentom w regulaminie świadczenia usług pocztowych, są informacjami szczególnie istotnymi, ze względu na to, iż brak świadomości konsumenta w przedmiocie charakteru zawartej umowy może spowodować konsekwencje w dalszym postępowaniu reklamacyjnym i sądowym. Zgodnie z art. 57 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi

pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ze względu na przyjęte przez ustawodawcę uregulowanie odpowiedzialności operatora pocztowego należy przyjąć jego pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę pocztową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmuje zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Operator odpowiada zatem w pełnym zakresie za szkodę spowodowaną źle wykonaną usługą¹. Odmienna sytuacja ma miejsce w przypadku ustalenia, że przedsiębiorca świadczył usługę przewozu. Zasady odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki bądź opóźnienie w jej dostarczeniu zostały określone w ustawie Prawo przewozowe. Przewidziane w tej ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania jedynie wtedy, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika. W świetle regulacji ustawy Prawo pocztowe i Prawo przewozowe istnieje zatem różnica w zasadach ustalania odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania przez operatora pocztowego, a nienależytym wykonaniem zobowiązania przez przewoźnika.

Zatem, w ocenie Prezesa Urzędu, niezamieszczenie przez AGAP Sp. z o.o. w REGULAMINIE informacji określonych w art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe stanowi wprowadzające w błąd zaniechanie, bowiem pomija istotne informacje dotyczące charakteru produktu w postaci świadczonej przez Spółkę usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji.

W celu udowodnienia, że opisane powyżej zaniechanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest także wykazanie, że przedmiotowa praktyka 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. W niniejszej sprawie należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie prawa konsumenta do rzetelnej, jednoznacznej informacji o oferowanym produkcie w postaci usługi pocztowej. W ocenie Prezesa Urzędu, we wskazanym wyżej zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) – w wyniku otrzymania nierzetelnego, wprowadzającego w błąd komunikatu od przedsiębiorcy, pod wpływem którego konsument mógł dojść do niewłaściwych wniosków co do charakteru usługi wykonanej przez firmę kurierską na jego rzecz, co z kolei mogło mieć wpływ na wysokość dochodzonego odszkodowania na drodze postępowania reklamacyjnego i sądowego.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o p.n.p.r., w konsekwencji czego, jej zachowanie – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka zmieniła stosowany REGULAMIN. W zmienionym regulaminie świadczenia usług kurierskich (pocztowych i przewozowych), stosowanym od dnia 1 września 2009 r., AGAP Sp. z o.o. wprowadziła definicję usługi pocztowej, jak również, stosownie do art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, zamieściła postanowienia regulujące:

¹ Należy zauważyć, że na ogólnych zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym odpowiadają jedynie operatorzy pocztowi niebędący jednocześnie operatorem publicznym świadczącym powszechne usługi pocztowe. AGAP Sp. z o.o. – jako operator pocztowy niebędący operatorem publicznym – w zakresie świadczonych usług pocztowych ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

- a) okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną – „*Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli z winy Przewoźnika nastąpiła zwłoka w doręczeniu Przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie Przesyłki. Usługę Pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki.*” – § 5 ust. 13 zd. 1 i 2 REGULAMINU,
- b) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej:
- „*W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej Przesyłki Przewoźnik niezwłocznie sporządza protokół szkód.*” – § 5 ust. 11 REGULAMINU,
 - „*Sporządzenia protokołu może zażądać także Odbiorca, jeżeli stwierdzi on, że Przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela Przewoźnika. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel Przewoźnika. Odbiorca ma prawo żądać sporządzenia protokołu w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty odbioru Przesyłki.*” – § 5 ust. 12 REGULAMINU,
- c) terminy po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą – „*Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 (trzydziestu) dni od upływu terminu wykonania Usługi Pocztowej*” – § 5 ust. 13 zd. 3 REGULAMINU,
- d) szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji:
- „*Klient lub Odbiorca, w zależności od tego który z nich dokonał zapłaty za wykonanie Usługi Kurierskiej, mogą wnieść reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Reklamacja winna być wniesiona w terminie 14 (czternastu) dni od daty doręczenia Przesyłki, a w przypadku niewykonania Usługi Kurierskiej w terminie 14 (czternastu) dni od upływu terminu wskazanego w § 5 ust. 13.*” – § 9 ust. 1 REGULAMINU,
 - „*Reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać datę sporządzenia reklamacji, nazwę i adres siedziby Przewoźnika, imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację, tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu Przewozowego), wykaz załączonych dokumentów oraz podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji oraz inne dane wymagane przez przepisy prawa.*” – § 9 ust. 2 REGULAMINU,
 - „*Odpowiedź na reklamację Przewoźnik udziela w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.*” – § 9 ust. 5 REGULAMINU,
 - „*Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.*” – § 9 ust. 6 REGULAMINU.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że z dniem 1 września 2009 r. doszło do zaniechania przez Spółkę stosowania praktyki wskazanej punkcie I.2. sentencji decyzji.

Ad. II. sentencji decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt II. sentencji niniejszej decyzji należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ust. 1). Przez praktykę

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (ust. 2).

Jak zostało już powyżej wskazane w niniejszej decyzji, bezprawność to sprzeczność zachowania z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. W związku z powyższym, jako bezprawne należy zakwalifikować zachowanie sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie. Aktami prawnymi, do których należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.) – zwana dalej: „ustawa Prawo przewozowe” – oraz przepisy rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266) – zwane dalej: „rozporządzenie w sprawie postępowania reklamacyjnego”.

W literaturze powszechnie przyjmuje się, że przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego stanowią normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym (*ius cogens*)². Wobec szczegółowego trybu ustalania wysokości odszkodowania za utratę przesyłki oraz szczególnej roli, jaką w ustawie Prawo przewozowe ustawodawca powierza postępowaniu reklamacyjnemu należy zgodzić się z przeważającym poglądem, że przepisy te mają charakter norm *ius cogens*. Nie sposób bowiem przyjąć, aby racjonalny ustawodawca, którego obowiązkiem jest tworzenie uporządkowanego i spójnego zbioru norm, uznawał, że pomimo tak szczegółowych regulacji dotyczących odszkodowania oraz postępowania reklamacyjnego, strony mogą dowolnie, czyli też w sposób mniej dla jednej z nich korzystny, kształtować wynikające z Prawa przewozowego wzajemne prawa i obowiązki dotyczące odszkodowania czy reklamacji.

Ad. II.1. sentencji decyzji

Pierwszy z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w WARUNKACH PRZEWOZU, o treści: „*Niniejszym klient przyjmuje do wiadomości, że firma kurierska (...) w innych uzasadnionych okolicznościach ma prawo otworzyć i sprawdzić zawartość przesyłki.*”, które jest sprzeczne z art. 48 ust. 1 i 2 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym 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 (ust. 1). Sprawdzenia 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 (ust. 2).

Przytoczone powyżej przepisy wskazują dokładnie, kiedy i na jakich zasadach przewoźnik może dokonać sprawdzenia przesyłki. Postanowienie stosowane przez Spółkę, w sposób sprzeczny z powołanym przepisem, nie tylko nie przewiduje konieczności zapewnienia obecności nadawcy, a gdy to nie jest możliwe, to obecności świadków, ale również przyznaje Spółce prawo do otworzenia i sprawdzenia przesyłki w okolicznościach, które Spółka uzna za uzasadnione, a nie przewidzianych przez przepisy ustawy Prawo przewozowe.

² Tak m.in. M. Stec w: Umowa przewozu w transporcie towarowym, Kraków 2005, s. 249, przyp. 357, s. 250 oraz 259; A. Kolarski w: Prawo przewozowe. Komentarz, Warszawa, wyd. 2002, s. 101.

W czasie trwania niniejszego postępowania przedsiębiorca dokonał zmian w stosowanych przez niego wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: „Przewoźnik może sprawdzić, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Klienta zawartym w Liście Przewozowym oraz czy Przesyłka nie zawiera rzeczy wskazanych w § 2 ust. 5 powyżej. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Klienta, 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. Wynik sprawdzenia zamieszcza się na Liście Przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście Przewozowym ze stanem rzeczywistym Przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Klienta. W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, stosuje się odpowiednio przepisy art. 55 Prawa Przewozowego. W przypadku Usługi Pocztowej do sprawdzenia Przesyłki stosuje się przepisy Prawa Pocztowego oraz odpowiednio wyżej opisane zasady.” – § 4 ust. 12 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie jest sprzeczne z art. 48 ust. 1 i 2 ustawy Prawo przewozowe.

Ad. II.2. sentencji decyzji

Drugi z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w pkt 2 REGULAMINU w części pn. „Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi”, o treści: „Za nieterminowe doręczenie firma zwraca nabywcy kwotę pobraną za usługę.”, które jest sprzeczne z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym, jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.

Postanowienie stosowane przez Spółkę jest niezgodne z cytowanym powyżej przepisem art. 83 ust. 1 ww. ustawy, ze względu na to, iż ogranicza odpowiedzialność przewoźnika w przypadku nieterminowego doręczenia przesyłki – bez względu na przyczynę nie doręczenia w terminie, a więc również w razie zwłoki w przewozie i bez względu na to czy powstała szkoda inna niż w przesyłce – do wysokości kwoty przewoźnego. Jednocześnie powołany przepis ustawy Prawo przewozowe określa szersze granice odpowiedzialności przewoźnika – do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: „W przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki Klient w przypadku gdy wskutek zwłoki powstała szkoda inna niż w Przesyłce, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do uzyskania od Przewoźnika odszkodowania w kwocie stanowiącej równowartość 99% (dziewięćdziesięciu dziewięciu procent) wartości przewoźnego. Klientowi nie przysługuje w przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki inne odszkodowanie. W stosunku do Klientów będących konsumentami nie stosuje się postanowień dwóch zdań poprzedzających, a zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego, w tym w szczególności jego 83 artykuł, lub przepisy Prawa Pocztowego, w tym w szczególności jego 58 artykuł.” – § 7 ust. 7 REGULAMINU – które w swej treści nie jest sprzeczne z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe.

Ad. II.3. sentencji decyzji

Trzeci z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w pkt 4 REGULAMINU w części pn. „Odpowiedzialność AGAP z tytułu

niewykonania usługi” oraz w pkt 3 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Ograniczenia odpowiedzialności*”, o treści: „*Firma nie ponosi odpowiedzialności ponad określoną powyżej oraz za utracone korzyści, opóźnienia w dostarczeniu przesyłki.*”, które jest sprzeczne z cytowanym powyżej art. 83 ust. 1 oraz art. 86 ustawy Prawo przewozowe, zgodnie z którym, przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Postanowienie stosowane przez Spółkę, w sposób niezgodny z powołanymi przepisami, ogranicza jej odpowiedzialność. Przepisy ustawy Prawo przewozowe regulujące odpowiedzialność przewoźnika są przepisami szczególnymi w stosunku do przepisów ustawy Kodeks cywilny normujących zasady odpowiedzialności odszkodowawczej (art. 361 § 2, art. 363 § 1 i 2 k.c.) i w zakresie unormowanym w tej ustawie wyłączają zastosowanie tych zasad. Zgodnie z art. 83 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Jednocześnie, przewidziane w ustawie Prawo przewozowe ograniczenia wysokości odszkodowania nie będą mieć zastosowania w przypadku, gdy szkoda powstała na skutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86 ustawy Prawo przewozowe). W takim przypadku stosuje się zasady odpowiedzialności odszkodowawczej przewidziane w Kodeksie cywilnym, a zatem, przewoźnik będzie ponosił pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę przewozową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmie zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając cytowane powyżej postanowienie zamieszczone w § 7 ust. 7 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU oraz postanowienie, o treści: „*W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo Przewozowe, a w przypadku Usługi Pocztowej – Prawo Pocztowe.*” – § 10 ust. 2 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie są sprzeczne z art. 83 ust. 1 oraz art. 86 ustawy Prawo przewozowe.

Ad. II.4. sentencji decyzji

Czwarty z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz w pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”, o treści: „*Wszelkie reklamacje klienta winny być zgłoszone pisemnie najpóźniej w terminie 60 dni od daty zawarcia umowy pod rygorem utraty ewentualnych roszczeń.*”, które jest sprzeczne z art. 74 ust. 3, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe. Zgodnie z art. 74 ust. 3 ww. ustawy, jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Z kolei stosownie do art. 76 ustawy Prawo przewozowe, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że: 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego, 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika, 3) ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem. Zgodnie z art. 77 ustawy Prawo przewozowe, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 78 roszczenia dochodzone na

podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przedawniają się z upływem roku (ust. 1). Roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki (ust. 2). Przedawnienie biegnie dla roszczeń z tytułu: 1) utraty przesyłki – od dnia, w którym uprawniony mógł uznać przesyłkę za utraconą, 2) ubytku, uszkodzenia lub zwłoki w dostarczeniu – od dnia wydania przesyłki, 3) szkód nie dających się z zewnątrz zauważyć – od dnia protokolarnego ustalenia szkody, 4) zapłaty lub zwrotu należności – od dnia zapłaty, a gdy jej nie było – od dnia, w którym powinna była nastąpić, 5) niedoboru lub nadwyżki przy likwidacji przesyłek – od dnia dokonania likwidacji, 6) innych zdarzeń prawnych – od dnia,

w którym roszczenie stało się wymagalne (ust. 3). Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty (ust. 4).

W ocenie Prezesa Urzędu, przyjęcie, że początkowym terminem dla rozpoczęcia biegu terminu do złożenia reklamacji jest moment zawarcia umowy, pozostaje w sprzeczności z przytoczonymi powyżej przepisami. Należy przyjąć, że konsument chcący skorzystać z prawa do reklamacji ma prawo złożyć ją w każdym czasie, a firma kurierska ma obowiązek ją rozpatrzyć. Zakwestionowane postanowienie określa termin do składania reklamacji liczony od dnia zawarcia umowy przewozu, czyli nadania przesyłki. Skorelowanie terminu do wnoszenia reklamacji wyłącznie z datą nadania przesyłki powoduje, że faktycznie mogą zaistnieć sytuacje, gdy konsumenci nie będą mogli ich składać, gdyż np. przesyłka zostanie dostarczona po upływie określonego terminu. Ponadto, w sprzeczności z powołanymi przepisami ustawy Prawo przewozowe pozostaje zastrzeżenie terminu do złożenia reklamacji pod rygorem utraty przysługujących konsumentowi roszczeń, co zmierza do ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika względem konsumenta.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: „*W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo Przewozowe, a w przypadku Usługi Pocztovej – Prawo Pocztove.*” – § 10 ust. 2 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU oraz postanowienie o treści: „*Pozostałe terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.)*” – § 9 ust. 8 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie są sprzeczne z art. 74 ust. 3, 76 i 77 ustawy Prawo przewozowe.

Ad. II.5. sentencji decyzji

Piąty z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w pkt 1 REGULAMINU w części pn. „*Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji*” oraz w pkt 1 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „*Tryb reklamacji*”, o treści: „*W terminie 90 dni od daty zawarcia umowy klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty potrzebne do rozpatrzenia jego reklamacji.*”, które jest sprzeczne z § 5 ust. 3 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, zgodnie z którym, 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.

Postanowienie stosowane przez Spółkę rozszerza katalog dokumentów, których może żądać Spółka w razie złożenia reklamacji przez konsumenta. Zastrzeżenie dla przedsiębiorcy uprawnienia do żądania „wszelkich” bliżej nieokreślonych dokumentów pozostaje w sprzeczności z ww. przepisem. W zakresie usługi przewozu Spółka nie może żądać innych dokumentów niż te, które w sposób enumeratywny zostały wyszczególnione w § 5 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego. Stosownie do treści tego przepisu, reklamacja poza niezbędnymi wymogami informacyjnymi (data, imię, nazwisko, adres, kwota roszczenia, podpis, tytuł i uzasadnienie reklamacji) powinna zawierać wykaz załączonych dokumentów oraz oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: *„Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia Umowy Przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.”* – § 9 ust. 3 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie jest sprzeczne z § 5 ust. 3 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego.

Ad. II.6. sentencji decyzji

Szósty z zarzutów dotyczy stosowania przez AGAP Sp. z o.o. postanowienia zawartego w pkt 2 REGULAMINU w części pn. *„Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji”* oraz w pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. *„Tryb reklamacji”*, o treści: *„Firma kurierska nie rozpatruje żadnych reklamacji do momentu przedstawienia przez klienta dowodów uiszczenia wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez firmę.”*, które jest sprzeczne z § 5 ust. 5 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, zgodnie z którym, przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1-4.

Postanowienie stosowane przez Spółkę wprowadza warunki, niewskazane w powołanym powyżej przepisie, od których uzależnia przyjęcie zgłoszonej reklamacji. W zakresie świadczonych przez Spółkę usług przewozowych przedmiotowe postanowienie narusza powołany powyżej § 5 ust. 5 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, zgodnie z którym przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację zawierającą m.in.: 1) datę sporządzenia reklamacji, 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika i osoby składającej reklamację 3) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji. Rozporządzenie w sprawie postępowania reklamacyjnego przewiduje również obowiązek dołączenia określonych dokumentów (m.in. list przewozowy, kwit bagażowy), jednakże wśród nich nie zostały wskazane dokumenty wymagane przez Spółkę. Postanowienie uzależniające rozpatrzenie reklamacji od przedstawienia dowodów uiszczenia przez konsumenta wszelkich kosztów, wydatków poniesionych przez firmę kurierską jest niezgodne z rozporządzeniem w sprawie postępowania reklamacyjnego. Każda reklamacja usługi przewozu spełniająca wymagane przepisami prawa rygory musi zostać przyjęta przez przewoźnika, a jej nierozpatrzenie w ciągu 30 dni od daty wniesienia prawidłowo złożonej reklamacji oznacza jej uznanie (§10 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego).

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: „*Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia Umowy Przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.*” – § 9 ust. 3 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie jest sprzeczne z § 5 ust. 5 rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego.

Mając na uwadze opisane powyżej w punktach Ad. II.1. – Ad. II.6. zarzuty, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania we wzorcach umów postanowień, które naruszają przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz przepisy rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, w konsekwencji czego, jej zachowanie – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka, od dnia 1 września 2009 r., stosuje zmieniony REGULAMIN, a WARUNKI PRZEWOZU zawarte na odwrocie listów przewozowych zostały zastąpione przez WYCIĄG z nowego REGULAMINU. Rozważane postanowienia opisane w punktach Ad. II.1. – Ad. II.6. zostały wyeliminowane. Wprowadzenie nowych postanowień (zacytowanych przy omawianiu każdego z punktów), jako zgodnych z właściwymi przepisami ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego, pozwoliło na stwierdzenie, że Spółka z dniem 1 września 2009 r. zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazanej w punktach II.1. – II.6 sentencji decyzji.

Ad. III. i IV. sentencji decyzji

Odnosząc się do zarzutów zawartych w pkt III. i IV. sentencji niniejszej decyzji, należy wskazać, iż stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przysyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności rejestru, stanowiąc, że rejestr jest jawny. Jawność rejestru oznacza, że rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do rejestru, o którym mowa wyżej, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania

w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do ww. rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 pkt 1 – dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przedstawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

Ad. III. 1. : Ad. III.5. sentencji decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcach umów następujące postanowienia, o treści:

1. „*Odpowiedzialność firmy AGAP Sp. z o.o. jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 400 PLN za ładunek.*” (pkt 1 REGULAMINU w części pn. „Odpowiedzialność AGAP z tytułu niewykonania usługi”),
2. „*Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek, lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 50 PLN za ładunek.*” (pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „Ograniczenia odpowiedzialności”),
3. „*Odpowiedzialność firmy kurierskiej jest ograniczona wyłącznie do odpowiedzialności za zawinione zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać rzeczywistej szkody, a w żadnym wypadku nie może być większe od równowartości 100 USD za ładunek.*” (pkt 2 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. „Ograniczenia odpowiedzialności”),
4. „*Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 50 PLN wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 50 PLN.*” (WARUNKI PRZEWOZU),

5. „Zadeklarowanie wyższej niż równowartość 100 USD wartości frachtu, dla potrzeb odprawy celnej, nie zmienia zasad odpowiedzialności firmy kurierskiej. Odpowiada ona zawsze do wysokości równowartości 100 USD.” (WARUNKI PRZEWOZU)

są tożsame z postanowieniem wpisanym pod numerem 1521 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „*Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł.*”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał, iż powyższe postanowienie, sprzeczne z obowiązującymi przedsiębiorcę przepisami ustawy Prawo przewozowe, spełnia przesłanki art. 385¹ k.c. W ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ww. zapis jest sprzeczny z przepisami rozdziału 10 ustawy Prawo przewozowe, precyzującego m.in. w art. 80 – 82, zasady odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek i uszkodzenie przesyłki. Ograniczenie zatem odpowiedzialności przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki do wysokości

w kwocie 500 zł jest sprzeczne z przepisami art. 80 – 82 ustawy Prawo przewozowe i tym samym stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Powołane powyżej przepisy określają sposób ustalenia wysokości odszkodowania, do jakiego zobowiązany jest przewoźnik. 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 (art. 80 ust. 1). W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca (art. 80 ust. 2). W razie 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). Stosownie do art. 81 ustawy Prawo przewozowe, w razie uszkodzenia przesyłki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości (ust. 1). Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, nie może 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 (ust. 2). Ponadto w art. 82 ww. ustawy określono, iż 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.

Podkreślenia wymaga fakt, iż przewidziane w ustawie Prawo przewozowe ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86 ustawy Prawo przewozowe).

W ocenie Prezesa Urzędu, stosowane przez Spółkę postanowienia wskazane w punktach 1 – 5 oraz postanowienie wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1521 mogą zostać uznane za tożsame. Postanowienia, o których mowa powyżej, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter i skutek ich stosowania jest identyczny. Na skutek zastosowania przedmiotowych postanowień, odpowiedzialność przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki została ograniczona do określonej z góry wysokości. Wysokość

odszkodowania nie jest przy tym powiązana w żaden sposób z rzeczywistą wartością przesyłki, jak wymagają tego przepisy. Podkreślenia wymaga również fakt, iż zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług kurierskich.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmiany w stosowanych przez nią wzorcach umów, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: *„Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania Odbiorcy nie może przewyższać zwykłej wartości Przesyłki oraz w żadnym wypadku kwoty 500, - zł (pięciuset złotych). Ograniczenie maksymalnej kwoty odszkodowania do kwoty 500, - zł (pięciuset złotych) nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.”* – § 7 ust. 6 REGULAMINU i wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1521.

Ad. III.6. i Ad. IV. sentencji decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę postanowienie zawarte w pkt 3 REGULAMINU w części pn. *„Zasady i tryb wnoszenia oraz załatwiania reklamacji”* oraz w pkt 3 WARUNKÓW PRZEWOZU w części pn. *„Tryb reklamacji”*, o treści: *„Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia.”* jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod numerem 1522 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.”*. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 3 k.c., ze względu na to, iż wyłącza prawo potrącenia kwot roszczeń konsumenta od należności wobec przedsiębiorcy. Stosownie do art. 385³ pkt 3 k.c., w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Spółkę oraz postanowienie wpisane do rejestru pod numerem 1522 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza prawo konsumenta do potrącenia swojej wierzytelności z wierzytelnością drugiej strony (przewoźnika). Oba postanowienia, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter i skutek ich stosowania jest identyczny. Konsekwencją pozbawienia konsumenta prawa potrącenia jest – brak możliwości po stronie konsumenta zmniejszenia swojego długu wobec przewoźnika przez odliczenie od niego, bez konieczności uzyskania zgody wierzyciela (przedsiębiorcy), kwoty należnej konsumentowi od przewoźnika (np. tytułem odszkodowania). Pogarsza to sytuację prawną konsumenta wobec przedsiębiorcy. Ponadto, dla oceny tożsamości przedmiotowych postanowień znaczenie ma również fakt, iż zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług kurierskich.

W czasie trwania niniejszego postępowania Spółka dokonała zmian w stosowanym przez nią REGULAMINIE, wprowadzając postanowienie w brzmieniu: *„Nadawcy i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Przewoźnika.”* – § 9 ust. 7 REGULAMINU – które w swej treści jest

tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1522. Jednocześnie odpowiednik tego postanowienia w wyciągu z REGULAMINU otrzymał brzmienie: „*Nadawcy i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Przewoźnika. Powyższe nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.*” – § 9 ust. 7 wyciągu z REGULAMINU – które w swej treści nie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1522.

Mając na uwadze opisane powyżej w punktach Ad. III.1. – Ad. III.6. oraz Ad. IV. zarzuty, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka dopuściła się stosowania we wzorcach umów postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Konsekwencją stosowania przez Spółkę postanowień wpisanych do ww. rejestru jest wprowadzenie do wzorców umowy postanowień bezwzględnie zakazanych. Stosownie bowiem do art. 479⁴² § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekając o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jednocześnie zakazuje ich wykorzystywania. Mając na uwadze powyższe, zachowanie Spółki – jako bezprawne i spełniające opisaną poniżej w niniejszej decyzji przesłankę naruszenia zbiorowego interesu konsumentów – należało ocenić, jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka, od dnia 1 września 2009 r., stosuje zmieniony REGULAMIN, a WARUNKI PRZEWOZU zawarte na odwrocie listów przewozowych zostały zastąpione przez wyciąg z nowego REGULAMINU. Rozważane postanowienia opisane w punktach Ad. III.1. – Ad. III.5. zostały wyeliminowane. Natomiast wprowadzenie postanowienia, na mocy którego ograniczenia w wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania w stosunku do konsumentów, pozwoliło na stwierdzenie, że Spółka z dniem 1 września 2009 r. zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazanej w punktach III.1. – III.5. sentencji decyzji.

Jednocześnie Prezes Urzędu ustalił, iż postanowienie opisane w punktach Ad. III.6. i Ad. IV. – wyłączające prawo konsumenta do potrącenia wierzytelności z wierzytelnością drugiej strony, zostało zastąpione postanowieniem o treści identycznej z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1522, z tą różnicą, iż w przypadku postanowienia umieszczonego w wyciągu z REGULAMINU – zastrzeżono wyłączenie jego zastosowania w stosunku do konsumentów. Zastrzeżenie takie nie znalazło się natomiast w samym REGULAMINIE. Powyższe pozwoliło na stwierdzenie, że Spółka – w odniesieniu do postanowienia zawartego w WARUNKACH PRZEWOZU – zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazanej w punkcie III.6. sentencji decyzji. Natomiast – w odniesieniu do postanowienia zawartego w REGULAMINIE – Spółka nie zaprzestała stosowania postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, a zatem nie zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – wskazanej w punkcie IV. sentencji decyzji.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktów Ad. I., Ad. II., Ad. III. i Ad. IV, Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona w odniesieniu do każdej z praktyk.

Ad. 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W odniesieniu do twierdzeń Spółki, iż usługi świadczone przez nią na rzecz konsumentów stanowią znikomy procent w ogólnej liczbie usług świadczonych przez AGAP Sp. z o.o., Prezes Urzędu podnosi, iż o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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 liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym wzorcem umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć ze Spółką umowę, zawierającą postanowienia sprzeczne z przepisami ustawy Prawo przewozowe i rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego oraz postanowienia wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, jak również nie zawierającą informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe. Ponadto, mamy również do czynienia z naruszeniem nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z cennikiem usług świadczonych przez Spółkę, zawierającym ceny nie uwzględniające podatku od towarów i usług. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Spółki. Takie działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Rozstrzygnięcie podejmowane w niniejszej sprawie w ramach realizacji interesu publicznego nie dotyczy więc sytuacji pojedynczych konsumentów, lecz służy przeciwdziałaniu negatywnym zjawiskom występującym na rynku.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktów Ad. I., Ad. II. i Ad. III. oraz wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie ich stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I., II i III sentencji decyzji.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktu Ad. IV. oraz wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji decyzji.

Ad. V. sentencji decyzji

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Spółki, która w 2008 r. osiągnęła przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorstwa) zł. W związku z powyższym maksymalna kara nałożona na Spółkę może wynieść (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I CKN 793/98).

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, konieczne stało się wymierzenie w niniejszym przypadku czterech kar pieniężnych.

Ad. V.1. sentencji decyzji

Pierwsza z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji, Z uwagi na to, że wpływ na wymiar kary ma wiele czynników, jej wysokość jest wynikiem ustaleń poczynionych na kilku etapach. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność łagodzącą, która miała wpływ na wysokość kary.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż naruszenie nastąpiło na etapie przedkontraktowym. Istotą naruszenia na tym etapie jest zachowanie przedsiębiorcy ukierunkowane na pozyskiwanie konsumentów lub złożenie oferty konsumentom, mające na celu skłonienie do zawarcia kontraktu. Na tym etapie mamy do czynienia z jednostronnym działaniem przedsiębiorcy. W przedmiotowej sprawie mamy sytuację, w której Spółka zamieściła w CENNIKU DETALICZNYM ceny usług, nie uwzględniające wartości podatku od towarów i usług, w konsekwencji czego, konsumenci zapoznający się z ofertą Spółki zostali wprowadzeni w błąd co do rzeczywistych kosztów usług świadczonych przez firmę kurierską. Prowadzić to mogło do naruszenia ich interesów ekonomicznych w ten sposób, że konsumenci, zachęceni informacją o wysokości ceny oferowanej usługi i uznając ofertę Spółki za konkurencyjną wobec ofert innych przedsiębiorców, mogli podjąć czynności mające na celu zawarcie kontraktu ze Spółką, mogli również zawrzeć sam kontrakt.

W ocenie Prezesa Urzędu, konsument powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z warunkami na jakich jest mu oferowany towar (usługa). Niestety, nałożony przez ustawodawcę obowiązek podawania cen uwzględniających podatek nie był realizowany przez Spółkę. Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprawdzie okres naruszenia był długotrwały (cennik obowiązywał od 1 grudnia 2007 r. do 14 czerwca 2009 r.), to jednak w cenniku stosowanym przez Spółkę znalazła się informacja o wysokości stawki podatku VAT (22%).

Podsumowanie wagi wskazanego naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałej w niniejszej sprawie okoliczności łagodzącej, która miała wpływ na procentowe zmniejszenie kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary pieniężnej. Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu w dniu 21 maja 2009 r. niniejszego postępowania. Spółka już od dnia 15 czerwca 2009 r. stosuje nowy CENNIK USŁUG/detaliczny, w którym zostały umieszczone, obok cen netto, ceny usług brutto. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 30%.

Prezes Urzędu nie dopatrzył się w przedmiotowej sprawie okoliczności obciążających, które mogłyby mieć wpływ na ostateczną wysokość kary nałożonej na Spółkę.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazaną okoliczność łagodzącą, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 1.648 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2008 r. oraz (tajemnica przedsiębiorstwa) % maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.1. sentencji decyzji.

Ad. V.2. sentencji decyzji

Druga z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność łagodzącą, która miała wpływ na wysokość kary.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu. Istotą naruszenia na tym etapie jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta, wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i tym samym wpływające na treść kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy świadczącego usługi kurierskie, udaje się do lokalu przedsiębiorcy z zamiarem nadania przesyłki, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Jednakże Spółka zaniechała umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy istotnych informacji dotyczących praw konsumenta poprzez nie umieszczenie w REGULAMINIE informacji odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej oraz związanych z tą usługą informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe. Są to informacje szczególnie istotne, gdyż brak świadomości konsumenta w przedmiocie charakteru zawartej umowy może spowodować konsekwencje w dalszym postępowaniu reklamacyjnym i sądowym oraz ma wpływ na wysokość odszkodowania, które konsument może uzyskać.

Konsekwencją działań Spółki była dezinformacja konsumentów co do przysługujących im praw. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o nierzetelny wzorec umowy, nie mając możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień, nie otrzymał wszystkich informacji, istotnych dla jego sytuacji prawnej, co mogło wpłynąć w przyszłości na brak realizacji przysługujących mu uprawnień.

Mając na uwadze opisaną powyżej praktykę, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprawdzie naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu, jednak z wpływem na wykonywanie kontraktu. Jednocześnie, przy analizie wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres naruszenia (od dnia 24 sierpnia 2003 r. do dnia 31 sierpnia 2009 r.³).

Podsumowanie wagi wskazanego naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałej w niniejszej sprawie okoliczności łagodzącej, która miała wpływ na procentowe zmniejszenie kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary pieniężnej. Za okoliczność łagodzącą uznano pozytywną reakcję przedsiębiorcy na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie przez Spółkę działań

³ Spółka stosowała REGULAMIN od dnia 1 marca 2001 r., jednakże przepis art. 24 ustawy Prawo pocztowe, z którego wynika obowiązek zamieszczenia przez operatora pocztowego określonych w tym przepisie informacji, wszedł w życie w dniu 24 sierpnia 2003 r.).

mających na celu zaprzestanie praktyki, jakkolwiek nie stanowiących pełnego zaprzestania praktyki na wczesnym etapie przedmiotowego postępowania. Wprawdzie Spółka sporządziła projekt nowego REGULAMINU – zawierającego informacje odnośnie charakteru produktu w postaci usługi pocztowej – jeszcze przed otrzymaniem zawiadomienia o wszczęciu postępowania (Spółka otrzymała zawiadomienie w dniu 25 maja 2009 r., a w dniu 22 maja 2009 r. przesłała projekt zmienionego Regulaminu do Prezesa UKE), jednakże ostatecznie REGULAMIN zaczął obowiązywać dopiero od dnia 1 września 2009 r. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 20%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w przedmiotowej sprawie okoliczności obciążających, które mogłyby mieć wpływ na ostateczną wysokość kary nałożonej na Spółkę.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazaną okoliczność łagodzącą, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości (tajemnica przedsiębiorstwa) zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2008 r. oraz (tajemnica przedsiębiorstwa) % maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.2. sentencji decyzji.

Ad. V.3. sentencji decyzji

Trzecia z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach II.1., II.2., II.3., II.4., II.5. i II.6. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność łagodzącą, która miała wpływ na wysokość kary.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy sytuację, w której Spółka zamieściła w stosowanych przez nią wzorcach umów postanowienia, które naruszają przepisy ustawy Prawo przewozowe oraz przepisy rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego. W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienia zastrzegają korzystne dla Spółki rozwiązania w zakresie sprawdzania zawartości przesyłki, reklamacji oraz zakresu odszkodowania. Na mocy tych postanowień Spółka ograniczyła swoją odpowiedzialność względem konsumenta za skutki niewłaściwego wykonania usługi przewozowej. Podkreślenia wymaga również fakt, iż tryb reklamacji dla usług przewozowych reguluje w sposób jednolity i wyczerpujący rozporządzenie reklamacyjne. AGAP Sp. z o.o. stosowała własne procedury reklamacyjne, które odbiegały od standardów wyznaczonych przepisami prawa.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprawdzie naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu, jednak z wpływem na wykonywanie kontraktu. Jednocześnie, przy analizie wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres naruszenia (w odniesieniu do postanowień sprzecznych z przepisami ustawy Prawo przewozowe – od dnia 1 marca 2001 r. do dnia 31 sierpnia 2009

r., z kolei w odniesieniu do postanowień sprzecznych z przepisami rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego – od dnia 15 marca 2006 r. do dnia 31 sierpnia 2009 r.⁴).

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie, waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałej w niniejszej sprawie okoliczności łagodzącej, która miała wpływ na procentowe zmniejszenie kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary pieniężnej. Za okoliczność łagodzącą uznano pozytywną reakcję przedsiębiorcy na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie przez Spółkę działań mających na celu zaprzestanie praktyki, jakkolwiek nie stanowiących pełnego zaprzestania praktyki na wczesnym etapie przedmiotowego postępowania. Wprawdzie Spółka sporządziła projekt nowego REGULAMINU – z którego zostały wyeliminowane postanowienia niezgodne z przepisami ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia w sprawie postępowania reklamacyjnego – jeszcze przed otrzymaniem zawiadomienia o wszczęciu postępowania, jednakże ostatecznie REGULAMIN zaczął obowiązywać dopiero od dnia 1 września 2009 r. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 20%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w przedmiotowej sprawie okoliczności obciążających, które mogłyby mieć wpływ na ostateczną wysokość kary nałożonej na Spółkę.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazaną okoliczność łagodzącą, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 7.532 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2008 r. oraz (tajemnica przedsiębiorstwa) % maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.3. sentencji decyzji.

Ad. V.4. sentencji decyzji

Czwarta z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach III.1., III.2., III.3., III.4., III.5 i III.6. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenia, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność łagodzącą, która miała wpływ na wysokość kary.

W przedmiotowej sprawie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stosowana przez Spółkę polegała na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umowy

⁴ Spółka stosowała REGULAMIN i WARUNKI PRZEWOZU od dnia 1 marca 2001 r., jednakże rozporządzenie w sprawie postępowania reklamacyjnego weszło w życie w dniu 15 marca 2006 r.

uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny i publikowany na stronie internetowej Urzędu: www.uokik.gov.pl. Zakaz stosowania postanowień wzorców umowy wpisanych do wskazanego rejestru nie budzi żadnych wątpliwości. Konsument, podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorec umowy, zawierający bezprawne zapisy, nie miał możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. W wyniku powyższego zachowania Spółki interesy konsumentów zostały naruszone. Każde z postanowień wskazanych w punktach III.1. – III.5 sentencji decyzji w istotny sposób wpływało na sytuację prawną konsumentów – w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa ograniczając odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej. Ograniczenie odpowiedzialności następowało poprzez ograniczenie wysokości należnego konsumentowi odszkodowania do określonego z góry świadczenia (do kwoty 50 zł, 400 zł, 100 USD). Praktyka Spółki mogła więc wpłynąć na sytuację ekonomiczną konsumenta. Z kolei na mocy postanowienia wskazanego w punkcie III.6 sentencji decyzji, Spółka pozbawiła konsumenta uprawnienia do skorzystania z prawa potrącenia przysługującej mu wierzytelności z wierzytelnością drugiej strony. Pogorszyło to sytuację prawną konsumenta przez to, że utracił on możliwość zmniejszenia swojego długu wobec firmy kurierskiej przez odliczenie od niego – bez konieczności uzyskania zgody wierzyciela (Spółki) – kwot należnych konsumentowi od Spółki.

Jednocześnie przy analizie wagi naruszeń, Prezes Urzędu uwzględnił, w odniesieniu do wszystkich zapisów, krótkotrwały okres naruszenia, który wynosił dziewięć miesięcy (27 listopada 2008 r. – 31 sierpnia 2009 r.⁵).

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie, waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa)% przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, dokonał również oceny zaistniałej w niniejszej sprawie okoliczności łagodzącej, która miała wpływ na procentowe zmniejszenie kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary pieniężnej. Za okoliczność łagodzącą uznano pozytywną reakcję przedsiębiorcy na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie przez Spółkę działań mających na celu zaprzestanie praktyki, jakkolwiek nie stanowiących pełnego zaprzestania praktyki na wczesnym etapie przedmiotowego postępowania. Wprawdzie Spółka sporządziła projekt nowego REGULAMINU jeszcze przed otrzymaniem zawiadomienia o wszczęciu postępowania, jednakże ostatecznie REGULAMIN zaczął obowiązywać dopiero od dnia 1 września 2009 r. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 20%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w przedmiotowej sprawie okoliczności obciążających, które mogłyby mieć wpływ na ostateczną wysokość kary nałożonej na Spółkę.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonego naruszenia oraz wskazaną okoliczność łagodzącą, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 12.051 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2008 r. oraz

⁵ Spółka stosowała REGULAMIN i WARUNKI PRZEWOZU od dnia 1 marca 2001 r., jednakże postanowienia zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w dniu 27 listopada 2008 r.

(tajemnica przedsiębiorstwa) % maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V.4. sentencji decyzji.

Ad. VI. sentencji decyzji

Zgodnie z art. 77 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyk, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał – w zakresie określonym w pkt I., II., III. i IV. sentencji decyzji – działania Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką jako stroną postępowania.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia oraz stosownie do art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie, Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kosztami niniejszego postępowania w wysokości 24,45 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote 45/100).

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt VI. sentencji decyzji.

Stosownie do art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

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 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 – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

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

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

AGAP Sp. z o.o.

ul. Jagiellońska 78

03-301 Warszawa