



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W KRAKOWIE**

Pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98,
E-mail: krakow@uokik.gov.pl

RKR-61-4/09/MS- /09

Kraków, dnia 7 października 2009r.

DECYZJA Nr RKR - 18/2009

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 107, poz. 877), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: „*Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.*” postanowienia umownego wpisanego na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone”, tj. postanowienia o treści:
„*Wszelkie spory wynikające z Umowy usługi pocztowej oraz niniejszego Regulaminu rozpoznawane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.*”- (par. 27 ust. 1 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 388, 801, 817, 1280,
co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 w/w ustawy o ochronie (...)

oraz

2. zamieszczeniu w „*Regulaminie świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.*” postanowień o treści:
 - 1) „*Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:*
 - 1) *za utratę przesyłki poleconej ekspresowej –w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dwudziestokrotność opłaty pobranej przez Operatora za jej nadanie;*
 - 2) *za utratę paczki - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż*

- pięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie; (...) ,*
- 2) *„Reklamacja z tytułu niewykonania usługi, w postaci utraty przesyłki rejestrowanej, rozpatrywana będzie dopiero po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej.” (par. 22 ust. 3)*
co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust 1 i ust. 2 w/w ustawy o ochronie (...)

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 5 sierpnia 2009r.

- II. Na podstawie art. 105 par. 1 k.p.a. w związku z art. 83 oraz art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 107, poz. 877),

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

umarza się postępowanie przeciwko przedsiębiorcy „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie stosowania postanowień art. 6 ust. 6 i art. 9 ust. 7 wzorca umowy pod nazwą *„Umowa o świadczenie usług pocztowych”*.

- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 107, poz. 877), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na przedsiębiorcę „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, kary pieniężne płacone do budżetu państwa:

1. w wysokości 11.808 zł (słownie: jedenaście tysięcy osiemset osiem) z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 w/w ustawy w zakresie opisanym w pkt I.1. niniejszej decyzji.
2. w wysokości 39.361 zł (słownie: trzydzieści dziewięć tysięcy trzysta sześćdziesiąt jeden) z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 w/w ustawy w zakresie opisanym w pkt I.2. niniejszej decyzji.

- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 w związku z art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia

właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 107, poz. 877), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się przedsiębiorcę „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 43 zł (słownie: czterdzieści trzy).

UZASADNIENIE

W latach 2008 - 2009 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej „Prezesem UOKiK” lub „organem antymonopolowym” - przeprowadził badanie rynku usług pocztowych i kurierskich. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Krakowie dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej, tj. województw małopolskiego i podkarpackiego.

Kontrolą objęto także przedsiębiorcę „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie – zwanego dalej „InPost” lub „Spółką”. W toku postępowania dokonano analizy wzorców umów stosowanych przez tego przedsiębiorcę. Przeprowadzona analiza wykazała, że wzorce umowy: *„Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.”* oraz *„Umowa o świadczenie usług pocztowych”* stosowane w obrocie przez Spółkę zawierają postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. – zwanego dalej „Rejestrem” oraz braki, które mogą stanowić naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jako bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem nr RKR-64/2009 z dnia 6.05.2009r. zmienionym postanowieniem nr RKR-125/2009 organ antymonopolowy wszczął - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę „InPost” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm) - zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, polegających na:

1. stosowaniu we wzorcach umowy postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj.:
 - 1) *„Strony ustalają, że spory wynikłe w wyniku zawarcia niniejszej Umowy poddają rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.”* (art. 9 ust. 7 Umowy o świadczenie usług pocztowych) oraz
 - 2) *„Wszelkie spory wynikające z Umowy usługi pocztowej oraz niniejszego Regulaminu rozpoznawane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.”* (par. 27 ust. 1 Regulaminu świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.)

- wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją: 92, 350, 388, 801, 817, 1280
 - co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 1 w/w ustawy o ochronie (...) oraz
2. zamieszczeniu w:
- 1) umowie postanowienia treści: *„Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni roboczych od dnia przyjęcia. Operator doloży wszelkich starań, aby reklamacje zgłoszone drogą elektroniczną lub telefonicznie były rozpatrywane w terminie 7 dni roboczych od chwili przyjęcia, jednak zastrzega sobie prawo przedłużenia tego terminu do 30 dni roboczych w szczególnie uzasadnionych przypadkach. Termin reklamacji odszkodowawczej liczy się od dnia złożenia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi załącznikami.”* (art. 6 ust. 6 Umowy o świadczenie usług pocztowych)
 - 2) w regulaminie postanowienia treści: *„Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:*
 - 1) *za utratę przesyłki poleconej ekspresowej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dwudziestokrotność opłaty pobranej przez Operatora za jej nadanie;*
 - 2) *za utratę paczki - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie; (...).”* (par. 22 ust. 1 Regulaminu świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.)
 - 3) regulaminie postanowienia treści: *„Reklamacja z tytułu niewykonania usługi, w postaci utraty przesyłki rejestrowanej, rozpatrywana będzie dopiero po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej.”* (par. 22 ust. 3 Regulaminu świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.)
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 tej ustawy

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, Spółka w pismach z dnia 22.05.2009r. oraz 25.06.2009r. potwierdziła fakt stosowania wzorców umowy o treści zakwestionowanej przez organ antymonopolowy. W odniesieniu do zarzutów dotyczących „Umowy o świadczenie usług pocztowych” Spółka wyjaśniła, że wzorzec ten jest stosowany wyłącznie w obrocie profesjonalnym, a kontrahentami są wyłącznie przedsiębiorcy, którzy posiadają duży wolumen przesyłek. Powyższe wyjaśnienia Spółka potwierdziła dostarczeniem wykazu klientów biznesowych oraz 5 dowolnie wybranych umów z tymi klientami. Odnosząc się natomiast do zarzutów dotyczących „Regulaminu świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.”, który został wprowadzony w dniu 9.07.2007r. Spółka – mimo podniesionych wątpliwości co do oceny prawnej - poinformowała, że aprobuje stanowisko i zastrzeżenia Prezesa UOKiK odnośnie zakwestionowanych postanowień w stosowanym dotychczas wzorcu umowy. Wyjaśniła też, że dokonała zmiany wzorca umowy poprzez zmianę lub usunięcie kwestionowanych postanowień niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Potwierdzeniem tego jest załączony do odpowiedzi projekt nowego „Regulaminu (...)”. Kolejnym pismem z dnia 5.08.2009r. Spółka poinformowała, że nowy „Regulamin (...)” wszedł w życie w dniu 5.08.2009r. po zaakceptowaniu jego treści przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Postanowieniem RKR-85/2009 z dnia 12.06.2009r. Prezes UOKiK na wniosek Spółki ograniczył prawo wglądu do materiału dowodowego załączonego do akt postępowania w zakresie załączników nr 2 i 3 do pisma „InPost” Sp. z o.o. z dnia 22.05.2009r. „Wykaz

klientów biznesowych” oraz „Kopie 5 przykładowych umów z klientami biznesowymi”, natomiast postanowieniem RKR-125/2009 z dnia 7.08.2009r. z urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego.

Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000064975. Zakres prowadzonej przez niego działalności gospodarczej obejmuje m.in. świadczenie usług pocztowych niewymagających zezwolenia, stosownie do art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2008r. Nr 189 poz. 1159 z późn. zm.), a Spółka jest wpisana pod nr B-00155 do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Aktualnie Spółka świadczy te usługi na terenie całego kraju, dostarczając przesyłki rejestrowe, paczki oraz druki bezadresowe. Przesyłki i paczki Spółka przyjmuje do nadania w Punktach Obsługi Klienta InPost lub – przypadku firm i instytucji – poprzez Doręczycieli InPost trakcie dedykowanego odbioru. Spółka świadczy usługi pocztowe na obszarze całego kraju od listopada 2006r. z zakresie przyjmowania i doręczania przesyłek o masie powyżej 50 g. Dysponuje własnym zapleczem techniczno-logistycznym, a zgodnie ze strategią rozwojową, w 2009 roku Spółka ma dysponować 900 Punktami Obsługi Klienta zlokalizowanymi w 230 miastach Polski. W kontaktach z klientami, w tym konsumentami posługuje się on wzorcami umów, a mianowicie: „*Regulaminem świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.*”, który jest stosowany w obrocie ze wszystkimi klientami, w tym konsumentami oraz „*Umową o świadczenie usług pocztowych*”, która jest stosowana wyłącznie w obrocie z profesjonalnymi kontrahentami - tj. przedsiębiorcami – posiadającymi duży wolumen przesyłek. W świetle powyższego należy przyjąć, że w obrocie konsumenckim Spółka wykorzystuje tylko jeden gotowy wzorzec, tj. „*Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.*”, zawierający postanowienia, wiążące konsumentów, którzy korzystają z jej usług.

Analiza zebranego materiału dowodowego pozwoliła na postawienie Spółce zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umowy pod nazwą „*Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.*” postanowienia, o następującej treści: „*Wszelkie spory wynikające z Umowy usługi pocztowej oraz niniejszego Regulaminu rozpoznawane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.*”- (par. 27 ust. 1 wzorca)

W tym miejscu należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane, na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c., postanowienia, które są tożsame z przedmiotową klauzulą zakwestionowaną przez organ antymonopolowy. Są to postanowienia o następującej treści:

- „*Wszelkie spory mogące wynikać z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura.*” (wpis nr 92 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19.04.2004r., sygn. akt XVII Amc 59/03),
- „*Za sąd właściwy do rozpoznania spraw spornych strony uznają Sąd miejscowo właściwy dla Impuls School*” (wpis nr 388 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22.12.2004 r., sygn. akt XVII Amc 15/04),

- „W przypadku nie dojścia przez strony do porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów będzie Sąd właściwy dla siedziby Uniwersyteckiej Szkoły Kształcenia Indywidualnego” (wpis nr 801 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 11.05.2006r., sygn. akt XVII Amc 176/06),
- „Spory, które wynikną na tle wykonywania umowy będą rozstrzygane polubownie. W przypadku braku zgody co do ich rozstrzygnięcia, wszelkie spory będą rozpatrywane przez Sąd powszechny właściwy dla Krakowa – Śródmieście.” (wpis nr 817 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24.05.2006r., sygn. akt XVII Amc 87/05),
- „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.” (wpis nr 1280 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.09.2007r., sygn. akt XVII Amc 119/07),

Ponadto Prezes UOKiK stwierdził, że:

1. postanowienie par. 22 ust. 1 „Regulaminu (...)” o treści: „Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
 - 1) za utratę przesyłki poleconej ekspresowej –w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dwudziestokrotność opłaty pobranej przez Operatora za jej nadanie;
 - 2) za utratę paczki - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie; (...).” - jest niezgodny z art. 58 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2008 r. Nr 189 poz. 1159), który określa wysokość odszkodowania w przypadku utraty przesyłki, paczki lub ich niedoręczenia w terminie.
2. postanowienie par. 22 ust. 3 „Regulaminu (...)” o treści: „Reklamacja z tytułu niewykonania usługi, w postaci utraty przesyłki rejestrowanej, rozpatrywana będzie dopiero po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej.” – jest niezgodny z par. 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. z 2003r. Nr 183 poz. 1795z późn. zm.), który określa termin, po upływie którego operator pocztowy jest zobowiązany do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji z tytułu utraty przesyłki rejestrowanej.

Mając powyższe ustalenia na uwadze organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorców umowy stosowanych przez Przedsiębiorcę wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych ich treścią aktualnych i potencjalnych klientów Spółki, którym - na gruncie art. 4 ust. 12 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami

Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez organ antymonopolowy działań przewidzianych w w/w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) – „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Aby możliwe było zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy zarówno:

- 1) stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w k.p.c. – tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), jak i
- 2) sprzeczności tych działań z dobrymi obyczajami lub przepisami wyznaczającymi wzorzec dobrych obyczajów - tj. naruszenia art. 24 ust. 2 tej ustawy.

Ad 1)

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Podkreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze

jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, 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 (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez organ antymonopolowy zapis wzorca umowy pod nazwą: „Regulamin świadczenia usług przez InPost Sp. z o.o.” stosowanego przez Spółkę przy świadczeniu usług pocztowych

o treści: „Wszelkie spory wynikające z Umowy usługi pocztowej oraz niniejszego Regulaminu rozpoznawane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.” jest tożsamy z treścią wymienionych powyżej postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Są to następujące postanowienia:

- „Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura.” (wpis nr 92 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19.04.2004r., sygn. akt XVII Amc 59/03),
- „Za sąd właściwy do rozpoznania spraw spornych strony uznają Sąd miejscowo właściwy dla Impuls School” (wpis nr 388 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22.12.2004 r., sygn. akt XVII Amc 15/04),
- „W przypadku nie dojścia przez strony do porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów będzie Sąd właściwy dla siedziby Uniwersyteckiej Szkoły Kształcenia Indywidualnego” (wpis nr 801 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 11.05.2006r., sygn. akt XVII Amc 176/06),
- „Spory, które wynikną na tle wykonywania umowy będą rozstrzygane polubownie. W przypadku braku zgody co do ich rozstrzygnięcia, wszelkie spory będą rozpatrywane przez Sąd powszechny właściwy dla Krakowa – Śródmieście.” (wpis nr 817 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24.05.2006r., sygn. akt XVII Amc 87/05),
- „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.” (wpis nr 1280 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.09.2007r., sygn. akt XVII Amc 119/07),

Podkreślić należy, że we wszystkich powołanych wyrokach SOKiK uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prorogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Podzielając stanowisko organu antymonopolowego, SOKiK uznał, że kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy k.p.c. - sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest zgodnie z art. 27 k.p.c. sąd ogólnej właściwości pozwanego lub zgodnie z art. 34 k.p.c. i sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna) - i zgodnie z art. 385³ pkt 23 k.c. nie mogą być one w tym zakresie wyłączane, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego postanowienia w ten sam sposób kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z właściwych przepisów k.p.c. Z tych też względów Prezes UOKiK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami powołanymi w sentencji decyzji wpisanymi do Rejestru w poz. 92, 388, 801, 817, 1280, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Ad 2)

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 w/w ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż działania Spółki są sprzeczne z przepisami wyznaczającymi wzorzec dobrych obyczajów.

Stosownie do przepisów obowiązującej ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2008 r. Nr 189 poz. 1159) usługę pocztową stanowi, wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe:

- 1) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, zwanych dalej „drukami bezadresowymi”;
- 2) prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- 3) realizowanie przekazów pocztowych.

Świadczenie usług pocztowych - zgodnie z art. 21 tej ustawy - odbywa się na podstawie umów o świadczenie usług pocztowych, zawieranych m. in. przez: przyjęcie przez operatora przesyłki do przemieszczenia i doręczenia, wrzucenie przesyłki listowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych oraz podlegających ustawowemu zwolnieniu z opłat pocztowych, do nadawczej skrzynki pocztowej operatora oraz przyjęcie przekazu pocztowego.

Ustawa w art. 3 pkt 25 wprowadza pojęcie powszechne usługi pocztowe, które definiuje jako usługi polegające na:

- przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2.000 g, w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych do 10.000 g, w tym z zadeklarowaną wartością, oraz przesyłek dla ociemniałych,
- doręczaniu nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych do 20 000 g,
- realizowaniu przekazów pocztowych

świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w sposób jednolity w porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem co najmniej jednego opróżniania nadawczej skrzynki pocztowej i doręczania przesyłek co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu. Jednocześnie ustawa w art. 46 ust. 2 powierza Poczcie Polskiej obowiązek wykonywania zadań operatora publicznego określonych w ustawie, przy czym przyznaje temu przedsiębiorcy wyłączność na świadczenie usług pocztowych zakresie przesyłek do 50 g.

Zgodnie z art. 24 operator, jest zobowiązany określić 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.

Stosownie do art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Prawo pocztowe zawiera regulację dotyczącą wyłącznie odpowiedzialności publicznego operatora, a więc w zasadzie Poczty Polskiej. I tak art. 58 ust. 1 stanowi, że z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

- za utratę przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej;
- za utratę paczki pocztowej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
- za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy;

- za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością lub za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy lub których uszkodzenie stwierdzono, przy czym odszkodowanie to nie może być wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki.

Dodatkowo przepisy wykonawcze – par. 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183 poz. 1795 z późn. zm.) – przyznają osobie uprawnionej możliwość zgłoszenia reklamacji z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania.

Spółka – jak wynika z dokonanych ustaleń - jest operatorem pocztowym i świadczy usługi pocztowe na terenie całego kraju, jednakże nie jest operatorem publicznym, co oznacza, że – w świetle art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego – ponosi pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę pocztową na zasadach ogólnych określonych w kodeksie cywilnym, a nie w przepisach Prawa pocztowego i wydanych na jego podstawie przepisach wykonawczych. Zatem podstawą prawną odpowiedzialności Spółki jest art. 471 i nast. k.c., a naprawienie szkody obejmuje zarówno straty, które konsument poniósł, jak i korzyści które mógł osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Wypełniając określony w art. 24 obowiązek, Spółka opracowała „Regulamin (...)”, który jest stosowany także w obrocie z konsumentami. Zostały zamieszczone w nim zapisy określające granicę odpowiedzialności Spółki za przesyłki lub paczki oraz termin, po upływie którego reklamacja może zostać rozpatrzona przez Spółkę. Zapisy te są zbliżone w treści do przepisów Prawa pocztowego regulujących odpowiedzialność publicznego operatora pocztowego, jednakże zawierają one rozwiązania mniej korzystne dla konsumentów. I tak – zgodnie z „Regulaminem (...)” - odszkodowanie przysługujące m.in. za:

- utratę przesyłki poleconej ekspresowej nie przekracza dwudziestokrotności opłaty pobranej za jej nadanie,
- za utratę paczki – nie przekracza pięciokrotności opłaty pobranej za jej nadanie.

Jednakże maksymalna wysokość ewentualnego odszkodowania, które można dochodzić od Spółki jest niższa niż maksymalna wysokość odszkodowania, do zapłaty którego może być zobowiązany publiczny operator pocztowy stosownie do treści art. 58 ust. 1 Prawa pocztowego, albowiem w przypadku utraty przesyłki poleconej albo paczki można żądać od tego operatora odszkodowania w wysokości do odpowiednio pięćdziesięciokrotności albo dziesięciokrotności opłaty za nadanie przesyłki albo paczki.

Analogicznie, w Świetle par. 22 ust. 3 „Regulaminu (...)”, reklamacja z tytułu utraty przesyłki rejestrowanej, zostanie rozpatrzona przez Spółkę dopiero po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej, a więc konsument, który nawet złoży reklamację wcześniej, np. po upływie 14 dni od dnia nadania, będzie musiał oczekiwać na przyjęcie jej rozpatrzenia. Natomiast operator publiczny, jest zobowiązany - stosownie do par. 6 ust. 1 w/w rozporządzenia w sprawie reklamacji (...) – do przyjęcia reklamacji już po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego. Zatem w przypadku operatora publicznego reklamacja może zostać już załatwiona, podczas gdy w Spółce będzie oczekiwać na upływ terminu określonego w „Regulaminie (...)”, po upływie którego może być rozpoznana.

Istniejący stan prawny może sugerować, że w zakresie ochrony praw konsumentów na rynku usług pocztowych może istnieć luka w przepisach, albowiem z jednej strony obowiązujące przepisy Prawa pocztowego regulują działalność publicznych operatorów pocztowych, a drugiej strony w przypadku operatorów niepublicznych - odsyłając do kodeksu cywilnego, który nie zawiera szczególnych regulacji w tym zakresie – przyznają im możliwość samodzielnego uregulowania zakresu odpowiedzialności oraz procedury reklamacyjnej o w stosowanych przez siebie regulaminach. Może to skutkować przyjęciem przez tych operatorów rozwiązań mniej korzystnych dla konsumentów, wprowadzających niższy poziom ochrony konsumentów, niż gwarantowany przez przepisy Prawa pocztowego, co miało miejsce w przedmiotowej sprawie. Konsekwencją powyższego jest zróżnicowanie sytuacji prawnej i poziomu ochrony konsumentów korzystających z usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polską i niepublicznych operatorów, w tym przedmiotową Spółkę. Zwrócenia uwagi wymaga okoliczność, że ustalone przez Spółkę zapisy „Regulaminu (...)” - określające maksymalną wysokość zryczałtowanego odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej oraz termin, po upływie którego reklamacja może zostać rozpatrzona – mogłyby być także oceniane pod względem zgodności z dobrymi obyczajami. Wobec braku wytworzonego przez praktykę obrotu gospodarczego lub orzecznictwo sądowe wzorca dobrych obyczajów w tym zakresie, należy zastosować odpowiednio wzorzec normatywny regulujący materię najbliższą analizowanemu problemowi, tj. przepisy Prawa pocztowego wraz z przepisami wykonawczymi dotyczące odpowiedzialności publicznego operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej oraz procedury reklamacyjnej, a w szczególności powołane powyżej przepisy art. 58 ust. 1 Prawa pocztowego oraz par. 6 ust. 1 w/w rozporządzenia w sprawie reklamacji (...). Oznacza to zastosowanie interpretacji rozszerzającej i objęcie zakresem podmiotowych tych przepisów również niepublicznych operatorów pocztowych, w tym Spółkę.

Za interpretacją funkcjonalną przemawia okoliczność, iż zapewnia ona zrównanie uprawnień konsumentów usług pocztowych świadczonych przez operatorów publicznych i niepublicznych oraz wzmocnienie ich ochrony wobec operatorów niepublicznych. Powyższa wykładnia znajduje także akceptację w doktrynie (vide: R. Stefanicki „*Konstytucjonalizacja ochrony konsumenta na tle standardów prawa wspólnotowego*” PiP 3/2008) i orzecznictwa Trybunału Konstytucyjnego (vide: wyrok z dnia 26.01.2005r. sygn. akt P 10/04), który uznał, że nakaz respektowania ochrony konsumenta wynikający z art. 76 Konstytucji musi być brany pod uwagę przynajmniej jako podstawa formułowania dyrektywy interpretacyjnej, nawet jeśli uznać, że nie wynikają z tego bezpośrednio żadne konstytucyjne prawa podmiotowe. Oznacza to nakaz przyjęcia surowszych standardów oceny każdego odstępstwa od reguły ogólnej, jeżeli ma ono oddziaływać niekorzystnie na sytuację konsumenta, a w rezultacie – pogłębiać przewagę strony silniejszej z racji jej profesjonalizmu i pozycji ekonomicznej. Również dotychczasowe orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach dotyczących kontroli wzorców umów stosowanych przez dostawców Internetu wskazuje na akceptację powyższej wykładni, albowiem SOKIK w wyrokach z dnia: 21.11.2006r. (sygn. akt XVII Amc 138/05), 12.03.2007r. (Sygn. akt XVII Amc 1/07) oraz 16.05.2007r. (sygn. akt XVII Amc 88/07) uznał za niedozwolone postanowienia określające zakres odpowiedzialności dostawców Internetu z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w sposób mniej korzystny dla konsumentów niż zakres odpowiedzialności operatorów telekomunikacyjnych świadczących usługę powszechną.

Podkreślenia wymaga, że prawo europejskie stanowi, iż jednym z celów Unii Europejskiej jest popieranie interesów konsumentów i zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów (art. 153 TWE), a obowiązująca zasada efektywności (*effet utile*),

rozumiana jest nie tylko jako osiągnięcie zakładanego przez daną normę rezultatu, ale także osiągnięcie go w sposób, który doprowadzi do pełnego wykonania normy, a więc ziszczenia się wszystkich celów założonych przez prawodawcę przy jej tworzeniu. Efektywność ta jest realizowana różnymi środkami, podejmowanymi zarówno na etapie stanowienia prawa, jak i jego stosowania. (vide: K. Scheuring „*Ochrona praw jednostek w postępowaniu przed sądami wspólnotowymi*” s. 214 i nast., Wolters Kluwers). Także orzecznictwo unijne podnosi kwestię effet utile w kontekście konieczności wzmacniania - poprzez odpowiednie stosowanie aktów prawnych – standardów ochrony konsumentów. W wyroku z dnia 26.10.2006r. w sprawie C 168/05 ETS stwierdził m.in., że nierówność pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą może zostać zrównoważona jedynie przez pozytywną interwencję podmiotu nie będącego stroną umowy. Przyznanie sądowi kompetencji by wychodził poza treść wniosku, a nawet poza istniejące w krajowym porządku procedury, zostało uznane za niezbędne dla zapewnienia konsumentowi skutecznej ochrony, w szczególności z uwagi na okoliczność, że istnieje realne niebezpieczeństwo, iż nie jest on świadom swoich praw lub napotyka trudności w ich egzekwowaniu (vide: R. Stefanicki *ibidem*).

Reasumując, działanie Spółki polegające na zamieszczeniu w „*Regulaminie (...)*” przedmiotowych zapisów określających maksymalną wysokość odpowiedzialności za utratę przesyłki pocztowej lub paczki oraz termin, po upływie którego reklamacja może zostać rozpatrzona przez Spółkę narusza powołane przepisy art. 58 ust. 1 Prawa pocztowego oraz par. 6 ust. 1 w/w rozporządzenia w sprawie reklamacji (...) w zakresie, w jakim wyznaczają one wzorzec dobrych obyczajów oraz standard ochrony konsumentów na rynku usług pocztowych.

Odnosząc się do drugiej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle - powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów. Oceniane w niniejszej decyzji działania Spółki odnoszą się do wszystkich jego aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

Uwzględniając powyższy wywód, organ antymonopolowy uznał, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do zakwalifikowania działań Spółki jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Stosownie do treści przepisu art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Mając na uwadze powyższe ustalenia, zgodnie z którymi Spółka naruszyła zbiorowe interesy konsumentów oraz

okoliczność, iż niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w przedmiotowej sprawie zmieniła treść wzorca umowy i wykazała, że dokonała zmiany stosowanego w obrocie konsumenckim wzorca umowy, tj. „Regulaminu (...)” w zakresie kwestionowanym przez Prezesa UOKIK, co zostało potwierdzone w toku postępowania, orzeczono jak w pkt I sentencji.

Jak w wyniku z dokonanych ustaleń wzorzec umowy pod nazwą: „Umowa o świadczenie usług pocztowych” jest stosowany przez Spółkę wyłącznie w obrocie profesjonalnym i nie jest w ogóle wykorzystywany w obrocie z konsumentami. Stosownie do treści art. 83 ustawy o ochronie (...) do postępowania przed Prezesem UOKIK w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie, stosuje się przepisy k.p.a. Zgodnie z art. 105 k.p.a., jeżeli postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. W świetle stanowiska doktryny bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do jej istoty. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione dopiero w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracji. (vide: B. Adamiak, J. Borkowski, „Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz” C.H. BECK 1996, str. 462). W przedmiotowej sprawie przesłanką umorzenia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie postanowień wzorca umowy pod nazwą: „Umowa o świadczenie usług pocztowych”, przemawiającą za jego bezprzedmiotowością jest brak jego stosowania przez Spółkę w obrocie z konsumentami, a zatem brak naruszenia interesu konsumentów. Przesłanka ta została ujawniona dopiero w toku postępowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, po weryfikacji wyjaśnień i argumentów przedstawionych przez Spółkę.

Mając na uwadze ustalenia postępowania antymonopolowego oraz fakt, że ustawa antymonopolowa nie zawiera przepisów, które należałoby zastosować w powyższych okolicznościach (w sprawie nie wystąpiły przesłanki, które nakazywałyby umorzenie postępowania w trybie art. 75 ustawy), orzeczono jak w pkt II sentencji.

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...), organ antymonopolowy 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. Z treści powyższego przepisu wynika, iż w/w kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa UOKIK należy - w ramach uznania administracyjnego - decyzja w sprawie zasadności nałożenia kary pieniężnej w danej sprawie. Wprawdzie ustawa o ochronie (...) nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże w jej art. 111 zostało wskazane, że ustalając wysokość kary Prezes UOKIK winien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie (...), należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź

praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

Kara nakładana przez Prezesa UOKIK na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Spółka, jako profesjonalista powinna wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych za abuzywne, ani w żaden inny sposób godzić w interesy konsumentów, np. wprowadzać konsumentów w błąd. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. W opinii Prezesa UOKIK należy podkreślić aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku. Z uwagi na różnorodność stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk, konieczne stało się wymierzenie dwóch kar pieniężnych.

Wg zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy 2008 CIT-8, przychody Spółki w 2008r. wyniosły 56.229.866,17 zł, w tym przychody ze świadczenia usług pocztowych wyniosły 34.440.000 zł.

1. Pierwsza kara pieniężna nakładana w niniejszym przypadku jest związana ze stosowaniem przez Spółkę praktyki polegającej na stosowaniu w obrocie konsumenckim jednej klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary - tj. w 2008r. - w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 5.622.987 zł. W oparciu o przychód Spółki ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,03 % przychodu, tj. 16.869 zł. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania praktyki polegającej na stosowaniu jednej klauzuli wpisanej do rejestru, określającej właściwość sądu rozpatrującego spory wynikające z realizacji przez Spółkę usług pocztowych, którą należy zaklasyfikować, jako postanowienie o niskiej szkodliwości, przy jednoczesnym uwzględnieniu, że jej stosowanie niosło ewentualne zagrożenie dla wszystkich konsumentów, lecz jedynie w niektórych przypadkach mogła ona znaleźć faktyczne zastosowanie. Analizowane działanie Spółki było związane ze świadczeniem rozpowszechnionych usług, co powodowało, że tym większa ilość osób była zagrożona skutkami tego działania. Stwierdzić jednak należy, że ujawniały się one na rynku zdominowanym przez operatora publicznego (Pocztę Polską), co powodowało, że konsumenci mieli znaczną swobodę przy wyborze kontrahenta i oferty. W konsekwencji, pomimo że usługi pocztowe są zaliczane do usług, z których konsumenci korzystają w sposób powszechny, to biorąc pod uwagę możliwość wyboru innej oferty, stopień zagrożenia rozważanymi praktykami należało ocenić jako niewielki.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie występowały okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki opisanej w pkt. I.1. niniejszej

decyzji oraz aktywne współdziałanie z Prezesem UOKIK w toku postępowania, polegające na niezwłocznych, wyczerpującym i szczegółowym udzielaniu odpowiedzi na żądanie Prezesa UOKIK, ale również wyczerpującym informowaniu z własnej inicjatywy o wprowadzanych zmianach we wzorcach umowy – wykraczających poza zakres postępowania - i stosowanych przez Spółkę procedurach. Natomiast ogólnokrajowy zasięg terytorialny działalności Spółki i tym samym przedmiotowego naruszenia stanowi okoliczność obciążającą. Powyższe okoliczności skutkują obniżeniem kwoty bazowej o 30%. W tym stanie rzeczy kwota kary została ustalona w wysokości 7.872 zł. Obliczona w ten sposób kara nie przewyższa maksymalnej wysokości kary, określonej w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie (...), albowiem kara pieniężna z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie (...) w zakresie opisanym w pkt. I.1. sentencji decyzji została określona w wysokości 11.808 zł (słownie: jedenaście tysięcy osiemset osiem), co stanowi 0,02 % przychodu Spółki oraz 0,2 % maksymalnego wymiaru kary.

2. Druga z kar pieniężnych określonych w niniejszej decyzji dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na określeniu odpowiedzialności Spółki za utratę przesyłki pocztowej lub paczki i początku terminu do składania reklamacji w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, o czym mowa w pkt. I.2. sentencji decyzji. Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez Spółkę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary - tj. w 2008r. - w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości 5.622.987 zł. W oparciu przychód Spółki ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie 0,1 % przychodu, tj. 56.230 zł. Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania praktyki, która ujawniała się na etapie zawierania kontraktu i mogła wywierać skutek na etapie wykonywania umowy, gdyż ewentualne skutki niezgodnych z prawem zapisów „Regulaminu (...)” mogły wystąpić na etapie realizowania umowy. Zamieszczenie w nim postanowień ograniczających – w sposób sprzeczny z przepisami i dobrymi obyczajami – odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy oraz termin składania reklamacji nie zamykało konsumentom możliwości dochodzenia roszczeń, jednakże mogło utrudniać niektórym konsumentom składanie reklamacji lub dochodzenie naprawienia szkody, co skutkuje zaklasyfikowaniem przedmiotowej praktyki jako praktyki o umiarkowanej wadze. Podnieść także należy, że analizowane działanie Spółki wynikało z braku jednoznacznych przepisów regulujących funkcjonowanie niepublicznych operatorów pocztowych oraz było związane ze świadczeniem rozpowszechnionych usług, co powodowało, że tym większa ilość osób była zagrożona skutkami tego działania. Stwierdzić jednak należy, że ujawniały się one na rynku zdominowanym przez operatora publicznego, co powodowało, że konsumenci mieli znaczną swobodę przy wyborze kontrahenta i oferty. W konsekwencji, pomimo że usługi pocztowe są zaliczane do usług, z których konsumenci korzystają w sposób powszechny, to biorąc pod uwagę możliwość wyboru innej oferty, stopień zagrożenia rozważanymi praktykami należało ocenić jako umiarkowany.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie występowały okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznościami łagodzącymi, które wystąpiły w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki opisanej w pkt. I.2. niniejszej decyzji oraz aktywne współdziałanie z Prezesem UOKIK w toku postępowania, polegające na niezwłocznym, wyczerpującym i szczegółowym udzielaniu odpowiedzi

na żądanie Prezesa UOKiK. Podkreślenia wymaga, że Spółka udzielała wyjaśnień przed upływem terminu do ich złożenia, a ponadto z własnej inicjatywy poinformowała o przygotowaniach do wprowadzenia nowych procedur, które umożliwią kontrahentom monitoring przesyłek i tym samym ograniczą możliwość zwłoki w doręczeniu lub zniszczenia przesyłki. Natomiast ogólnokrajowy zasięg terytorialny działalności Spółki i tym samym przedmiotowego naruszenia stanowi okoliczność obciążającą. Powyższe okoliczności skutkują obniżeniem kwoty bazowej o 30%. W tym stanie rzeczy kwota kary została ustalona w wysokości 39.361 zł. Obliczona w ten sposób kara nie przewyższa maksymalnej wysokości kary, określonej w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie (...), albowiem kara pieniężna z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...) w zakresie opisanym w pkt. I.2. sentencji decyzji została określona w wysokości 39.361 zł (słownie: trzydzieści dziewięć tysięcy trzysta sześćdziesiąt jeden), co stanowi 0,007 % przychodu oraz 0,07 % maksymalnego wymiaru kary.

Nakładając niniejszą decyzją w/w kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...), Prezes UOKiK wziął pod uwagę, że mają one charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów) oraz prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa UOKiK, nadaje jej charakter dyscyplinujący (vide: wyrok SN z dnia 7.04.2004r., sygn. akt: III SK 31/04). Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na „InPost” Sp. z o.o. jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tych też względów orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 43 zł (słownie: czterdzieści trzy). Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...) 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 Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie (...) w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Leszek Piekarz
Dyrektor Delegatury

Otrzymują:

1 x Pan r.pr. Marek Kobiela Kancelarie Radców Prawny Marek Kobiela Rafał Szczęsny ul. Sarego 7/2, 31-047 Kraków
1 x a/a