URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

RAPORT
Z KONTROLI WZORCÓW UMOWNYCH STOSOWANYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE

Warszawa, maj 2009

Opracowanie:
Delegatura UOKiK w Warszawie

Spis treści

I. WSTĘP 4

1. USŁUGA KURIERSKA 4
2. PODSTAWA PRAWNA BADANIA 6
3. ZAKRES PODMIOTOWY BADANIA 6
4. ZAKRES PRZEDMIOTOWY BADANIA 6

II. CHARAKTER USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE ORAZ ZWIĄZANA Z TYM PROBLEMATYKA 9

1. USŁUGA POCZTOWA 9
2. USŁUGA PRZEWOZOWA 10
3. USŁUGA KURIERSKA NA TLE USŁUGI POCZTOWEJ I USŁUGI PRZEWOZOWEJ 11
4. PROBLEMATYKA RYNKU USŁUG KURIERSKICH W ASPEKCIE UPRAWNIEŃ KONSUMENTÓW 12
5. PRZYJĘTE ZAŁOŻENIA I KIERUNEK BADANIA 14

III. ANALIZA WZORCÓW UMÓW STOSOWANYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE 15

1. POSTANOWIENIA WYŁĄCZAJĄCE LUB OGRANICZAJĄCE ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRM KURIERSKICH ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY 16
2. POSTANOWIENIA PRZEWIDUJĄCE NAŁOŻENIE NA KONSUMENTA KARY UMOWNEJ W PRZYPADKU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA ZOBOWIĄZANIA PIENIĘŻNEGO 19
3. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE OGRANICZENIA PRAWA DO REKLAMACJI 21
4. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE OGRANICZENIA MOŻLIWOŚCI POTRĄCENIA WZAJEMNYCH ROSZCZEŃ 26
5. UPRAWNIENIA DO ZMIANY UMOWY BEZ WAŻNEJ PRZYCZYNY 27
6. POSTANOWIENIA OKREŚLAJĄCE WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU 28

IV. BRAK INFORMACJI WE WZORCACH UMÓW STOSOWANYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE . 30

V. PLANOWANE DZIAŁANIA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW 32

VI. WNIOSKI 33

1. POSTULATY ZMIAN W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH PRAWA 33
2. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI DLA KONSUMENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG FIRM KURIERSKICH 34

I. WSTĘP

1. Usługa kurierska

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany również UOKiK lub Urzędem) w ramach wykonywania ustawowych zadań przeprowadził kontrolę wzorców umownych stosowanych przez firmy kurierskie. Kontrolą objęto zarówno przedsiębiorców o lokalnym profilu działalności, jak również firmy kurierskie prowadzące działalność na terenie całego kraju – skontrolowano łącznie 30 przedsiębiorców. Kontrolą objęto głównie przedsiębiorców zajmujących się przyśpieszonym doręczaniem przesyłek, czyli firmy świadczące typowe usługi kurierskie, jednakże nie pominięto nielicznych firm świadczących tradycyjne usługi pocztowe konkurujące cenowo z PPUP „Poczta Polska".

Pojęcie usług kurierskich funkcjonowało w systemie polskiego prawa na gruncie nieobowiązującej już ustawy z 23 listopada 1990 roku o łączności (tekst jedn. DzU z 1995 roku nr 117, poz. 564 ze zm. – dalej: ustawa o łączności). Stosownie do treści art. 2 pkt 7 ustawy o łączności usługę kurierską stanowiła usługa niemająca charakteru powszechnego, polegająca na zarobkowym, przyśpieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym terminie przesyłek.

Choć obecnie obowiązująca ustawa z 12 czerwca 2003 roku Prawo pocztowe (DzU nr 130, poz. 1188 ze zm. – dalej: Prawo pocztowe) nie zaadaptowała do swej treści pojęcia usług kurierskich czy przesyłek kurierskich, to jednak do dziś w potocznym języku funkcjonuje pojęcie „firmy kurierskiej" czy „kuriera".

Przyjęte przez Prawo pocztowe rozwiązanie, że zasady świadczenia usług nie powinny być uzależnione od sposobu czy szybkości ich świadczenia[1], nie miało żadnego wpływu na działalność firm kurierskich, które nadal świadczą usługi polegające na przyśpieszonym przewozie i doręczaniu przesyłek o różnej zawartości i gabarytach.

Właśnie zawartość przesyłek kurierskich sprawia, że na tle wykonywania usługi kurierskiej dochodzi do sytuacji, w której ta sama usługa, polegająca na wykonaniu tych samych czynności (przyjęcie przesyłki, przewiezienie jej pod wskazany adres oraz doręczenie przesyłki) może być poddana odmiennym regulacjom prawnym. Jeżeli przesyłka wręczona kurierowi zawiera korespondencję, nadawca staje się stroną umowy na świadczenie usługi pocztowej. W przypadku natomiast, gdy przesyłka zawiera rzeczy inne niż korespondencja (np. laptop, części zamienne do samochodu, książkę) nadawca staje się stroną umowy przewozu rzeczy.

Przyczyną tej odmienności jest fakt, że usługa kurierska, polegająca na przyśpieszonym przewozie rzeczy z jednego miejsca w drugie podlega różnym regulacjom prawnym, a to jakie przepisy znajdą zastosowanie dla konkretnej usługi uzależnione jest od tego, co zawiera przesyłka. Na tle obowiązującego stanu prawnego usługa kurierska świadczona jest bowiem na podstawie następujących przepisów:

- ustawy z 12 czerwca 2003 roku Prawo pocztowe (DzU nr 130, poz. 1188 ze zm.);

1 Por. uzasadnienie rządowego projektu ustawy Prawo pocztowe (druk sejmowy nr 743).

- ustawy z 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (tekst jedn. DzU z 2000 roku nr 50, poz. 601 ze zm. – dalej również: Prawo przewozowe) oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (DzU nr 38 poz. 266 – dalej również: rozporządzenie reklamacyjne);

- Kodeksu cywilnego (DzU z 1964 roku nr 16, poz. 93 – dalej również: kc).

Potrzebę przeprowadzenia kontroli przedsiębiorców działających w sektorze usług kurierskich wymogła okoliczność, że konsumenci coraz częściej korzystają z usług firm kurierskich, a rynek tych usług powiększa się stale m.in. ze względu na intensywny rozwój e-handlu[2]. Kontrola wzorców umownych stosowanych przy zawieraniu umów z konsumentami przez przedsiębiorców świadczących usługi kurierskie nastąpiła również w związku z monitoringiem kolejnych segmentów rynku, mającym na celu wyeliminowanie z obrotu konsumenckiego wzorców umownych zawierających niedozwolone postanowienia umowne lub mogących naruszać zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wzorcami umownymi są w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów i regulaminy zawierające postanowienia, które zostały sformułowane przed zawarciem umowy i zastosowane przez jedną ze stron umowy w taki sposób, że druga strona nie miała wpływu na ich treść.

Badanie miało na celu ustalenie, czy wzorce umowy stosowane przez objętych badaniem przedsiębiorców świadczących usługi kurierskie pozostają w zgodzie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz – w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – przepisami ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU nr 50, poz. 331 ze. zm., zwanej dalej także uokik). Należy zauważyć, że zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Z tego względu ustalanie, czy działania poszczególnych firm kurierskich nie stanowią naruszenia art. 24 ust. 2 uokik odbywało się również w kontekście przepisów Prawa pocztowego oraz Prawa przewozowego.

Bezpośrednim celem przeprowadzonej kontroli jest podjęcie niezbędnych działań określonych przepisami prawa mających na celu wyeliminowanie naruszeń i doprowadzenie wzorców umowy do stanu zgodnego z prawem. Jednocześnie należy zwrócić uwagę, że działania takie mają również walor edukacyjny tak względem pozostałych przedsiębiorców, jak i ich potencjalnych klientów. Przyczyniają się więc one do rozpowszechniania wiedzy na temat obowiązujących przepisów i wzrostu świadomości prawnej wszystkich uczestników rynku. W efekcie kontroli dostrzeżono również potrzebę zasygnalizowania konieczności dokonania nowelizacji prawa, która pozwoli uczestnikom rynku na wyraźne rozróżnienie usług świadczonych przez firmy kurierskie i w jaki sposób różnice te przekładają się na sferę ich interesów prawnych.

2 Należy zatrzec, że stroną zawierającą umowę jest nadawca, a nie odbiorca przesyłki, stąd też najczęściej stroną umowy z firmą kurierską są przedsiębiorcy prowadzący sklepy internetowe. Konsumenci prowadzą między sobą okazjonalną sprzedaż wysyłkową za pośrednictwem Internetu.

Badanie wzorców umów firm kurierskich miało również służyć zasygnalizowaniu słabszej stronie tych umów, jaką niewątpliwie w stosunkach z firmami kurierskimi jest konsument[3], dualizmu prawnego usług kurierskich i wynikających stąd konsekwencji.

2. Podstawa prawna badania

Na mocy art. 31 pkt 1 uokik do zakresu działania Prezesa UOKiK należy sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów niniejszej ustawy, a zgodnie z pkt 13 wymienionego artykułu do kompetencji Prezesa UOKiK zalicza się również występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Przepisy te stanowią podstawę przeprowadzonego badania wzorców umów stosowanych przez firmy kurierskie. Kontrola była prowadzona przez poszczególne Delegatury Urzędu w ramach postępowań wyjaśniających, które wszczęto z urzędu na podstawie art. 48 ust. 1 ww. ustawy. W zależności od stanu faktycznego poszczególnych spraw Prezes UOKiK może w przypadku podejrzenia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wszcząć na podstawie art. 49 tej ustawy postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku podejrzenia naruszenia przepisów Kodeksu cywilnego Prezes UOKiK może stosownie do art. 479^{36} i następnych ustawy z 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (DzU nr 43, poz. 296 ze zm., zwanej dalej także kpc), wytoczyć przed Sądem Okręgowym w Warszawie – Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanym dalej także SOKiK) powództwo o uznanie określonych postanowień za niedozwolone.

3. Zakres podmiotowy badania

Rynek usług kurierskich charakteryzuje się znaczną liczbą działających na nim przedsiębiorców. Część z nich działa w formie spółek prawa handlowego, a część prowadzi indywidualną działalność gospodarczą. Rynek usług kurierskich zróżnicowany jest zarówno ze względu na zasięg działania poszczególnych przedsiębiorców, jak również na zakres świadczonych usług. Jak wskazano, poza firmami lokalnymi na rynku tym występują również przedsiębiorcy o zasięgu ogólnopolskim.

W trakcie prowadzonego badania ujawniono, że wiele wytypowanych do kontroli firm kurierskich świadczy usługi wyłącznie na rzecz przedsiębiorców lub świadczy usługi głównie na rzecz przedsiębiorców, a jedynie sporadycznie na rzecz konsumentów. Należy podkreślić, że badaniem objęto tylko firmy kurierskie świadczące swoje usługi zarówno na rzecz konsumentów, jak i przedsiębiorców.

4. Zakres przedmiotowy badania

Zakresem niniejszego badania objęto regulaminy i wzorce umów wykorzystywane przez firmy kurierskie przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług. Z uwagi na złożoną konstrukcję usługi kurierskiej, która zostanie szczegółowo scharakteryzowana w dalszej części raportu, przy weryfikacji treści regulaminów uwzględniono też stosowane przez

3 Stosownie do treści art. 22^1 kc za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

przedsiębiorców ulotki, foldery reklamowe itp. Regulacje zawarte w zgromadzonych dokumentach poddano kontroli pod kątem zgodności z przepisami, a w szczególności z art. 385^1 i 385^3 kc z uwzględnieniem klauzul wpisanych do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Należy zauważyć, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479^{43} kpc). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes"*[4]. Przepis art. 479^{43} kpc stanowiąc, że wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z 13 lipca 2006 roku, sygn akt. III SZP 3/06, Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, że *„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. 479^{45} §2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów"*. Tym samym SN przesądził, że stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do ww. rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jest zakazane. Jak wspomniano, przy ustalaniu czy działania poszczególnych firm kurierskich nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik, uwzględniano również przepisy Prawa pocztowego oraz Prawa przewozowego.

Założeniem kontroli jest doprowadzenie stosowanych przez firmy kurierskie regulaminów do stanu zgodnego z prawem. Podczas kontroli szczególną uwagę poświęcono regulaminom stosowanym jednocześnie dla usług pocztowych i przewozowych. W takich regulaminach firmy

4 (por. H. Ciepła, [w:] K. Piasecki [red.], Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 249.

kurierskie często nie wskazują kryteriów, według których kwalifikują usługę jako usługę pocztową bądź przewozową, co ma dla konsumenta fundamentalne znaczenie ze względu na różnice między Prawem pocztowym i Prawem przewozowym istniejące np. w kwestii realizowania ewentualnych roszczeń odszkodowawczych.

II. CHARAKTER USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE ORAZ ZWIĄZANA Z TYM PROBLEMATYKA

Zakresem podmiotowym badania objęto głównie przedsiębiorców świadczących usługi kurierskie. W toku kontroli zauważono, że na tle wykonywania usługi kurierskiej dochodzi do sytuacji, w której z pozoru ta sama usługa poddana jest odmiennym regulacjom prawnym. W zależności od tego, co zawiera przesyłka, do świadczonej usługi zastosowanie mogą mieć przepisy Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, rozporządzenia reklamacyjnego oraz Kodeksu cywilnego. Z tego względu nie sposób przejść do dalszej części raportu bez zawartej w niniejszym rozdziale charakterystyki poszczególnych usług i zauważonego na tym tle problemu.

1. Usługa pocztowa

Usługa pocztowa jest szczególnym rodzajem usługi przewozu, do której – ze względu na rolę jaką odgrywa masowe przewożenie i doręczanie korespondencji – stosuje się przepisy Prawa pocztowego. W Polsce usługę pocztową świadczy nie tylko PPUP „Poczta Polska", lecz również szereg firm kurierskich, które w ramach swojej działalności świadczą usługi pocztowe doręczając korespondencję.

Stosownie do art. 2 ust. 1 pkt 1 Prawa pocztowego usługę pocztową zdefiniowano jako przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem.

Wobec bardzo szerokiego określenia zakresu usługi pocztowej w art. 2 ust. 2 Prawa pocztowego ustawodawca wyodrębnił czynności, których wykonywanie nie stanowi świadczenia usługi pocztowej. Są to:

- przemieszczanie i doręczanie własnych przesyłek, jeżeli jest wykonywane bez udziału osób trzecich;
- przemieszczanie i doręczanie dokumentów dotyczących towarów przemieszczanych wraz z nimi;
- przewóz rzeczy innych niż korespondencja, wykonywany na podstawie odrębnych przepisów;
- wzajemna, nieodpłatna wymiana korespondencji, dokonywana wyłącznie przez wymieniające się podmioty;
- przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę specjalną ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę Ministra Obrony Narodowej – wojskową pocztę polową.

Należy stwierdzić, że na tle Prawa pocztowego świadczenie usług pocztowych w znakomitej większości zastrzeżone zostało dla operatora publicznego, czyli PPUP „Poczta Polska". Zadaniem operatora publicznego jest świadczenie powszechnych usług pocztowych, które określić można jako minimalne zestawienie usług pocztowych o ustalonym przepisami prawa i równym dla wszystkich użytkowników standardzie, świadczone w sposób ciągły i po przystępnej cenie[5]. Dla operatora publicznego Prawo pocztowe zastrzega wyłączność świadczenia usług pocztowych polegających m.in. na przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek reklamowych oraz przesyłek z korespondencją o masie nieprzekraczającej 50 gramów[6]. Z zastrzeżeniem na rzecz operatora publicznego niektórych rodzajów usług pocztowych wiąże się nałożenie na niego, na podstawie stosownych przepisów prawa, określonych obowiązków, m.in. utrzymywania określonej liczby placówek pocztowych.

W pozostałych, czyli niezastrzeżonych ustawowo dla operatora publicznego wypadkach, przedsiębiorca może wykonywać działalność pocztową po uzyskaniu stosownego zezwolenia albo wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Taki operator ma obowiązek przestrzegać tajemnicy pocztowej, zapewnić bezpieczeństwo przesyłek na poszczególnych etapach świadczenia usługi oraz określić w regulaminie świadczenia usług okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub wykonaną nienależycie oraz przejrzyste zasady postępowania reklamacyjnego.

Działające w obszarach niezastrzeżonych ustawowo dla operatora publicznego firmy kurierskie, które w ramach świadczonych usług doręczają korespondencję o masie przekraczającej 50 gramów, mają obowiązek wpisania swojej działalności do wspomnianego już rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Istnieje również obszar świadczenia usług pocztowych, który zwolniony jest od jakiejkolwiek reglamentacji. Bez uprzedniego uzyskania zezwolenia czy wpisu do rejestru można świadczyć usługi pocztowe polegające na doręczaniu druków bezadresowych oraz prowadzić działalność jako agent pocztowy na podstawie umowy agencyjnej.

Jak wspomniano stosownie do treści art. 2 ust. 2 pkt 3 Prawa pocztowego przewóz innych rzeczy niż korespondencja nie stanowi usługi pocztowej, jeżeli wykonywany jest na podstawie odrębnych przepisów. Przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż korespondencja odbywać się może chociażby na podstawie przepisów Prawa przewozowego bądź Prawa lotniczego. Należy przyjąć, że taki przewóz nie stanowi wówczas usługi pocztowej.

2. Usługa przewozowa

Przewóz polega na nadaniu przewoźnikowi przesyłki towarowej, czyli rzeczy przyjętych do przewozu na podstawie listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego, zwanego dalej także „listem przewozowym". W usłudze przewozu przesyłka jest „rzeczą przyjętą do przewozu", przy czym nie ma tu wyraźnego obowiązku określenia czym jest (co zawiera) owa przesyłka. Z mocy artykułu 36 ust. 1 Prawa przewozowego z przewozu wyłączone są jedynie

[5] Por. Roman Czaplewski, Kinga Flaga-Gieruszyńska (red.), Rynek usług pocztowych, Warszawa 2008, s. 192.

[6] Por. art. 46 ust. 2 Prawa pocztowego.

rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu nie nadają się do przewozu środkami transportowymi lub są niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych. Uchwalone później Prawo pocztowe wprowadziło wyjątek regulacyjny w zakresie usługi przewozu wyłączając z przepisów Prawa przewozowego przewóz przesyłek zawierających korespondencję, który obecnie, co do zasady, może być świadczony jedynie przez operatorów.

Choć nie zostało to wyrażone w ustawie wprost, w literaturze powszechnie przyjmuje się, że przepisy Prawa przewozowego oraz rozporządzenia reklamacyjnego stanowią normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym (*ius cogens*)[7]. Wobec szczegółowego trybu ustalania wysokości odszkodowania za utratę przesyłki oraz szczególnej roli, jaką w Prawie przewozowym 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.

3. Usługa kurierska na tle usługi pocztowej i usługi przewozowej

Choć pojęcie usługi kurierskiej nie zostało zaadoptowane do obecnie obowiązujących przepisów, to jednak wciąż funkcjonuje zarówno w marketingu usług świadczonych przez operatorów, jak również w języku potocznym. Konsumenci mogą jednak nie zdawać sobie sprawy z tego, że wręczając przesyłkę zamówionemu kurierowi mogą stać się – w zależności od tego co zawiera przesyłka – stroną umowy przewozu bądź też umowy o świadczenie usługi pocztowej.

Zgodnie z Prawem pocztowym usługę pocztową stanowi wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem. Z kolei usługę przewozu stanowi – najogólniej ujmując – przyjęcie przesyłki towarowej i przemieszczenie jej z jednego miejsca w drugie na podstawie dokumentu przewozowego (art. 35 ust. 1 Prawa przewozowego)[8]. Z uzyskanych rezultatów kontroli wynika, że większość firm kurierskich świadczy zarówno usługi pocztowe, jak również przewozowe, jednakże nie określają w sposób jednoznaczny kryteriów, za pomocą których dokonują rozróżnienia tych usług, a także nie informują konsumentów, który rodzaj usługi jest oferowany w związku z nadaniem konkretnej przesyłki.

Ta zbieżność cech usługi pocztowej oraz usługi przewozowej sprawia, że w praktyce trudne jest dokonanie wyraźnego rozróżnienia pomiędzy tymi usługami nazywanymi najczęściej łącznie „usługami kurierskimi". Przez przedsiębiorców, jak również konsumentów, kwestia ta może

7 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.
8 Por. również wyrok SN – Izba Cywilna z 31 marca 2005 roku (sygn. akt V CK 510/2004).

nie być dostrzegana, jednak należy wyraźnie podkreślić, że usługi te podlegają różnym regulacjom prawnym i różnym zasadom odpowiedzialności za nienależyte wykonanie usługi.

Uzyskane wyniki kontroli pozwalają na stwierdzenie, że usługa zwana potocznie kurierską może stanowić – według obowiązujących przepisów prawa – usługę pocztową bądź przewozową. Jeżeli nadawana w firmie kurierskiej przesyłka zawiera korespondencję, wówczas świadczona jest usługa pocztowa, a zastosowanie do niej znajdują przepisy Prawa pocztowego i Kodeksu cywilnego. W przypadku, gdy przesyłka zawiera rzeczy inne niż korespondencja wykonywana jest usługa przewozu, do której stosuje się przepisy Prawa przewozowego oraz rozporządzenia reklamacyjnego.

Ten dualizm usług świadczonych przez firmy kurierskie oraz różnorodność przepisów mogących mieć zastosowanie do usługi kurierskiej może rodzić w praktyce liczne problemy. Z tego powodu podczas kontroli położono szczególny nacisk na konieczność rozróżnienia tych usług w regulaminach firm kurierskich.

4. Problematyka rynku usług kurierskich w aspekcie uprawnień konsumentów

Dualizm prawny usług kurierskich, w których konieczne jest wyodrębnienie usługi przewozu i usługi pocztowej, nie jest uwzględniany we wzorcach umownych stosowanych przez firmy kurierskie. Regulacje zawarte w kontrolowanych wzorcach nie pozwalają bowiem na wyodrębnienie ścisłych i jednoznacznych cech pozwalających konsumentowi na rozróżnienie usługi pocztowej i przewozowej. Zdarza się niejednokrotnie, że przedsiębiorca reklamuje się jako operator pocztowy (jest wpisany do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa UKE), podczas gdy regulamin, którym posługuje się w obrocie, zawiera przepisy zaczerpnięte wprost z Prawa przewozowego. Zawarte w regulaminie postanowienia stanowią bowiem, że usługa polegająca na dostarczeniu przesyłki z jednego miejsca do drugiego świadczona jest na podstawie listu przewozowego, a procedura ustalenia odszkodowania odpowiada regulacjom właściwym dla Prawa przewozowego i rozporządzenia reklamacyjnego. Dla wielu firm kurierskich nie ma przy tym znaczenia, co zawiera przesyłka nadawana przez konsumenta (tzn. czy przesyłka zawiera korespondencję, płytę, książkę, laptopa, części zamienne do pralki itp.).

Zgodnie z 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. 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 usługą. Należy jednakże zastrzec, że na ogólnych zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym odpowiadają jedynie operatorzy pocztowi niebędący jednocześnie operatorem publicznym świadczącym powszechne usługi pocztowe.

Odmienna sytuacja ma miejsce w przypadku ustalenia, że operator świadczył usługę przewozu, gdyż przekazana mu do przewozu przesyłka zawierała rzecz inną niż korespondencja (np. laptopa). Odpowiedzialność za utratę takiej przesyłki bądź opóźnienie

w jej dostarczeniu jest ograniczona zazwyczaj do wartości przesyłki lub podwójnej kwoty przewoźnego i – poza nielicznymi wyjątkami – nie obejmuje utraconych korzyści (np. szkody spowodowanej niewykonaniem ważnego zlecenia ze względu na niedostarczenie konsumentowi laptopa w umówionym terminie). Konsument może dochodzić odszkodowania na pełnych zasadach jedynie wówczas, gdy szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, jednakże okoliczność tę trzeba najpierw udowodnić. Ustalenie odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki następuje według art. 80 Prawa przewozowego i obejmuje:

1) cenę wskazaną w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo

2) cenę wynikającą z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź

3) wartość rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.

W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.

Jak wskazano powyżej przy umowie przewozu konsument ma prawo domagać się odszkodowania jedynie za naruszenie integralności przesyłki bądź za jej utratę. Nie może domagać się odszkodowania z tytułu utraconych pożytków, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika (art. 86 Prawa przewozowego). Jeżeli jednak wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego (art. 83 Prawa przewozowego). Daje się zatem zauważyć wyraźna dysproporcja pomiędzy wysokością odszkodowania ustalaną na podstawie Prawa pocztowego a Prawa przewozowego.

Różnie też dla obu usług uregulowane zostało postępowanie reklamacyjne. W usłudze pocztowej operator ma obowiązek zawrzeć w regulaminie świadczenia usług okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub wykonaną nienależycie oraz przejrzyste zasady postępowania reklamacyjnego. Oznacza to, że firma kurierska w zakresie przewozu korespondencji może sama ustalać zasady składania reklamacji i kształtować terminy na jej rozpatrzenie. W konsekwencji regulaminy każdego operatora przewidują odmienne terminy na składanie reklamacji i różne wymogi formalne, jakie reklamacja winna spełniać. W praktyce oznacza to, że konsument, który przy przesyłaniu korespondencji korzysta z usług kilku firm kurierskich musi każdorazowo zapoznawać się ze szczegółami trybu reklamacyjnego, jaki w swoim regulaminie ustanowił przedsiębiorca.

W usłudze przewozu, choć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest ograniczona i co do zasady nie obejmuje utraconych korzyści, znacznie wygodniej dla konsumenta rozstrzygnięta została procedura reklamacyjna. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (DzU nr 38 poz. 266) szczegółowo precyzuje wymagania formalne reklamacji, termin jej rozpatrzenia oraz możliwość uzupełnienia braków formalnych. Konsument ma tu wyraźne oparcie w obowiązujących przepisach prawa i nie musi – jak ma to miejsce w przypadku usług pocztowych – każdorazowo zapoznawać się z regulaminem świadczenia usług tej czy innej firmy kurierskiej. Należy jednak zauważyć, że art. 75 Prawa

przewozowego uzależnia dopuszczalność dochodzenia roszczen na drodze sądowej od skutecznego wyczerpania drogi reklamacji. Oznacza to, że w przypadku niezłożenia przez konsumenta reklamacji i wystąpienia przez niego od razu na drogę sądową sąd odrzuci pozew, jeżeli uzna, że świadczona usługa kurierska w konkretnym stanie faktycznym stanowiła umowę przewozu, a nie umowę o świadczenie usługi pocztowej. Wobec tych konsekwencji tym większa wydaje się być konieczność doprowadzenia do należytego rozróżnienia obu rodzajów usług w regulaminach stosowanych przez firmy kurierskie.

5. Przyjęte założenia i kierunek badania

Jak już wspominano z analizy materiału dowodowego zgromadzonego w trakcie prowadzonego badania wynika, że wiele firm kurierskich o ogólnopolskim zasięgu działalności trudni się przemieszczaniem i doręczaniem zarówno korespondencji, jak również innego rodzaju rzeczy o bardzo różnych gabarytach i właściwościach. Konsumenci korzystając z usług kurierskich przesyłają m.in. umowy, dokumenty, książki, laptopy, meble, lodówki. Niewielu jednak konsumentów zdaje sobie sprawę z tego, jaką zawiera umowę nadając przesyłkę w firmie kurierskiej, i na podstawie jakich przepisów może dochodzić swoich roszczeń.

W toku kontroli stwierdzono również, że regulaminy, którymi posługują się firmy kurierskie świadczące jednocześnie usługi pocztowe i przewozowe nie zawierają w większości przypadków kryteriów, na podstawie których konsument mógłby ustalić, jaką umowę *de facto* zawiera i jakie przepisy mają zastosowanie do zaistniałego w jego sprawie stanu faktycznego, gdyż firmy kurierskie jako potwierdzenie nadania przesyłki używają dokumentu o nazwie „list przewozowy" niezależnie od tego, czy na rzecz konsumenta świadczona jest usługa pocztowa czy przewozowa. Z tego względu w zakresie objętym badaniem zastosowanie znalazły również przepisy ustawy z 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (DzU nr 171, poz. 1206, dalej również: u.p.n.p.r.). Stosownie do przepisów tej ustawy za praktykę rynkową uznaje się zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 ww. ustawy).

Z powyższych względów przedstawiona poniżej analiza postanowień wzorców umownych stosowanych przez firmy kurierskie została zróżnicowana i zawiera dla poszczególnych postanowień w pierwszej kolejności ocenę dokonaną w oparciu o przepisy prawa cywilnego i przepisy uokik w kontekście m.in. Prawa pocztowego, Prawa przewozowego oraz rozporządzenia reklamacyjnego. Kontrola wzorców umowy stosowanych przez firmy kurierskie miała zróżnicowany charakter, a zastosowanie poszczególnych przepisów zależało od ustalenia, jakiego rodzaju usługi świadczy firma kurierska, w tym czy są to wyłącznie usługi pocztowe, przewozowe czy też firma świadczy jednocześnie oba rodzaje usług.

III. ANALIZA WZORCÓW UMÓW STOSOWANYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE

Z przeprowadzonej przez Delegatury UOKiK analizy wynika, że prawie wszystkie wzorce umów, którymi posługują się firmy kurierskie zawierają nieprawidłowości. Szczególnie niepokojące są te wzorce, których postanowienia są sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, lub których zawartość jest tożsama z treścią postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479[45] kpc. Ponadto we wzorcach wykorzystywane są postanowienia, które mogą być uznane za klauzule abuzywne, kształtują bowiem prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy (art. 385^1 §1 kc).

Dokonując oceny wzorców umów nie można było nie zwrócić uwagi na ich nieczytelność i brak przejrzystości. Zgodnie z przepisami kc postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta (art. 385 §2 kc). Zasadę tę jednoznacznie potwierdza orzecznictwo sądowe. I tak np. Sąd Apelacyjny w Łodzi wyrokiem z 28 lutego 1996 roku stwierdził, że „ujemne skutki opracowanych ogólnych warunków ubezpieczeń polegające na możliwości ich interpretacji powinny obciążać ubezpieczyciela jako profesjonalistę i autora tych warunków" (sygn. akt: I ACr 37/96, OSA 1996/9/43). Podobnie wypowiedział się w wyroku z 19 marca 2002 roku Sąd Najwyższy (sygn. akt: IV CKN 8585/2000) przyznając ubezpieczonemu prawo do odszkodowania na podstawie korzystnej dla konsumenta interpretacji niejasnych postanowień umów, stwierdzając, że ubezpieczyciel „jako autor użytego sformułowania, a przy tym profesjonalista, powinien bowiem uczynić to w taki sposób, by było ono zrozumiane przez adresata oświadczenia zgodnie z jego wolą."

Niestety nałożony przez ustawodawcę obowiązek formułowania wzorca umowy w sposób jednoznaczny i zrozumiały nie jest przez firmy kurierskie realizowany, co może być przyczyną wielu sporów w stosunkach firma kurierska-konsument lub okazją do wykorzystania przez autora wzorca (przedsiębiorcę) możliwości dokonania korzystnej dla siebie interpretacji niejednoznacznych postanowień.

Przeanalizowane przez Urząd wzorce umów nie zawierają również jednoznacznego przekazu dotyczącego cech świadczonej usługi. Nie wynika z nich bowiem jednoznacznie, czy konsument nadając przesyłkę w firmie kurierskiej zawiera umowę przewozu, czy też umowę na świadczenie usługi pocztowej. Z oświadczeń przedsiębiorców wynika, że taką informację przekazują zazwyczaj konsumentowi, gdy ten się o to zapyta, jednakże nie każdy konsument jest tak dociekliwy ze względu na nieświadomość konsekwencji prawnych właściwych dla danej umowy.

Poniżej przedstawiono kwestie, których ujęcie we wzorcach umów stosowanych przez firmy kurierskie budzi zastrzeżenia Prezesa UOKiK.

1. Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność firm kurierskich za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Firmy kurierskie winny świadczyć swoje usługi z należytą starannością wymaganą w stosunkach danego rodzaju z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez nich działalności. Za nienależyte wykonanie umowy kurier może ponosić odpowiedzialność na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego (usługa pocztowa), bądź też na zasadach określonych w przepisach Prawa przewozowego i wydanego doń rozporządzenia reklamacyjnego (usługa przewozowa). W praktyce jednak firmy kurierskie zawierają we wzorcach umownych postanowienia, których celem jest ograniczenie, a nawet wyłączenie odpowiedzialności kuriera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Ograniczanie odpowiedzialności przez firmy kurierskie:

a) z tytułu zawinionego zagubienia, ubytku lub uszkodzenia przesyłki do określonej z góry wysokości;

b) za szkody pośrednie i utracone korzyści w stosunku do nadawcy, odbiorcy oraz osób trzecich;

c) za szkody powstałe w razie zaistnienia pewnych okoliczności określonych w sposób nieprecyzyjny i trudny do jednoznacznego zinterpretowania;

d) za opóźnienie w realizacji usługi.

W każdym z wymienionych przypadków ograniczenie odpowiedzialności może nastąpić poprzez: całkowite wyłączenie odpowiedzialności, wprowadzenie terminu, po upływie którego konsument nie może na podstawie umowy dochodzić swoich roszczeń bądź ograniczenie wysokości należnego konsumentowi odszkodowania do określonego z góry świadczenia (np. do kwoty 50 zł lub wartości przesyłki).

a) ograniczenia odpowiedzialności firmy kurierskiej z tytułu zawinionego zagubienia, ubytku lub uszkodzenia przesyłki do określonej z góry wysokości

Stanowisko UOKiK w zakresie kwotowego ograniczania wysokości należnego konsumentowi odszkodowania znajduje potwierdzenie w orzecznictwie SOKiK, który uznał za niedozwolone następujące postanowienia: *„Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 zł"* (wyrok SOKiK z 31 stycznia 2008 roku, sygn. XVII AmC 248/07) oraz *„Jeżeli nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki przyjmuje się, że zadeklarowana wartość wynosi 500 zł (…)"* (wyrok SOKiK z 9 września 2008 roku, sygn. XVII AmC 254/07). Ponadto należy zwrócić uwagę, że postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania są niedozwolonymi postanowieniami umownymi w świetle przepisów Kodeksu cywilnego (art. 385^3 pkt 2 kc).

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Odpowiedzialność Zleceniobiorcy za utratę, ubytek i uszkodzenie przesyłki w czasie od przyjęcia jej do przewozu aż do wydania odbiorcy, ogranicza się do odszkodowania w wysokości 100,00 zł";*

- *„W wypadku utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki (nazwa przedsiębiorcy) ponosi odpowiedzialność materialną za koszty związane z odkupieniem lub naprawą przesyłki, nie więcej jednak niż od kwoty stanowiącej górną granicę odpowiedzialności";*

- *„Odpowiedzialność Zleceniobiorcy jest ograniczona wyłącznie do zawinionego zagubienia, ubytku lub uszkodzenia przesyłki. W takim przypadku ustala się umowne odszkodowanie w wysokości 100 zł za przesyłkę. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za powstałą szkodę ponad określoną powyżej kwotę";*

- *„Odpowiedzialność Zleceniobiorcy ograniczona jest wyłącznie do odpowiedzialności za zagubienie, ubytek, uszkodzenia przesyłki przy czym odszkodowanie nie może przewyższać 200 zł";*

- *„Odpowiedzialność Zleceniobiorcy ograniczona jest wyłącznie do odpowiedzialności za zgubienie, uszkodzenie przesyłki, przy czym wartość odszkodowania nie może przewyższać rzeczywistej wartości opisanej na liście przewozowym, w każdym innym przypadku nie może być wyższy niż 100 PLN za przesyłkę."*

b) ograniczenia odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści w stosunku do nadawcy, odbiorcy oraz osób trzecich

Zgodnie z treścią art. 385^1 §1 kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Do niedozwolonych postanowień umownych z całą pewnością należy zaliczyć postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, co potwierdza treść art. 385^3 pkt 2 kc. Należy uznać, że postanowienia ograniczające odpowiedzialność firmy kurierskiej naruszają ww. przepis.

Trzeba również podkreślić, że w zakresie Prawa przewozowego wyłączenie odpowiedzialności co do szkód powstałych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegających na utracie korzyści, zysków lub dochodów pozostaje w sprzeczności z art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego, stanowiącym, że jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Z kolei zgodnie z art. 86 Prawa przewozowego, przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Zakwestionowane przez UOKiK postanowienia w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa ograniczają odpowiedzialność za skutki niewłaściwego wykonania usługi pocztowej bądź przewozowej względem konsumenta. Na mocy tych postanowień firma kurierska ogranicza swoją odpowiedzialność niezależnie od okoliczności.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Odpowiedzialność (nazwa przedsiębiorcy) nie obejmuje szkód z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawców jak i osób trzecich";*

- *„(Nazwa przedsiębiorcy) nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich";*

- *„Firma (nazwa przedsiębiorcy) nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i zyski nie zrealizowane wynikające z opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia przesyłki w procesie jej doręczania";*

- *„Firma nie ponosi odpowiedzialności ponad określoną powyżej oraz za utracone korzyści, opóźnienia w dostarczeniu przesyłki";*

- *„(Nazwa przedsiębiorcy) w żadnym wypadku, poza winą umyślną lub rażącym niedbalstwem, nie może być pociągnięty do odpowiedzialności z tytułu opóźnionego odbioru, transportu i dostarczenia Przesyłki, niezależnie od przyczyny takiego opóźnienia".*

c) ograniczenia odpowiedzialności firmy kurierskiej za szkody powstałe w razie zaistnienia pewnych okoliczności określonych w sposób nieprecyzyjny i trudny do jednoznacznego zinterpretowania

SOKiK niejednokrotnie zajmował stanowisko dotyczące takiej sytuacji. Za przykład może posłużyć postanowienie o treści: *„Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem umowy lub nienależytym jej wykonaniem w przypadku działania siły wyższej (zdarzenia nagłego, nieprzewidywalnego i niezależnego od woli stron uniemożliwiającego wykonanie umowy w całości lub części w szczególności: klęski żywiołowej jak pożar, powódź, huragan, sadź, akty władzy państwowej jak stan wojenny, stan wyjątkowy, działania wojenne, akty sabotażu, strajki itp.), (…)"*, które uznane zostało za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z 18 października 2004 roku (sygn. akt XVII AmC 101/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 354. W ocenie UOKiK postanowienia te pozostają również w sprzeczności z art. 385^3 pkt 2 kc, ponieważ ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub zwrot przesyłki w przypadku nieprzewidywalnych zdarzeń losowych (blokady dróg, wypadek z udziałem przedstawiciela Zleceniobiorcy, awaria sprzętu Zleceniobiorcy)";*

- *„(Nazwa przedsiębiorcy) w żadnym wypadku, poza winą umyślną lub rażącym niedbalstwem, nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za straty, uszkodzenia, błędy i braki dostaw spowodowane przez: działanie (...), przypadku lub przyczyny znajdującej się poza kontrolą operatora pocztowego";*

- *„Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub nie doręczenie przesyłki, jeżeli (…) na przeszkodzie stanęły czynniki losowe lub niezawinione przez Zleceniodawcę (np. klęski żywiołowe lub manifestacje uliczne."*

d) ograniczenia odpowiedzialności za opóźnienie w realizacji usługi

Postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania są niedozwolonymi postanowieniami umownymi w świetle przepisów Kodeksu cywilnego (art. 385^3 pkt 2 kc). W kontrolowanych wzorcach umownych zawarte są postanowienia, które w sposób niezgodny z przepisami ograniczają odpowiedzialność wobec konsumenta z tytułu opóźnienia w realizacji usługi kurierskiej.

W zakresie Prawa przewozowego – stosownie do treści art. 83 ust. 1 Prawa przewozowego – jeżeli wskutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, przewoźnik jest obowiązany do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego. Z kolei zgodnie z art. 86 Prawa przewozowego, przewidziane w ustawie ograniczenia wysokości odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli szkoda wynikała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

W opinii UOKiK poniższe postanowienia wyłączają odpowiedzialność za skutki niewłaściwego wykonania usługi względem konsumenta, pomimo obowiązywania szczegółowych regulacji prawnych w tym zakresie.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„W razie zwłoki w dostarczeniu przesyłki, jeżeli Klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, (nazwa firmy kurierskiej) jest obowiązany zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż wysokość wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił";*
- *„Za nieterminowe doręczenie firma zwraca nabywcy kwotę pobraną za usługę";*
- *„Odszkodowanie za opóźnienie w dostarczeniu przesyłki wynosi do wysokości opłaty podstawowej za usługę";*
- *„W przypadku nieterminowego doręczenia przesyłki, Nadawca może żądać tylko i wyłącznie zwrotu kosztu przesłania. Firma nie bierze odpowiedzialności za konsekwencje opóźnienia doręczenia przesyłki."*

2. Postanowienia przewidujące nałożenie na konsumenta kary umownej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania pieniężnego

Stosownie do art. 483 §1 kc w umowie można zastrzec, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy, tj. kary umownej. Możliwość taką ustawodawca przewidział wyłącznie w odniesieniu do

zobowiązania niepieniężnego. W związku z tym bezprawne jest zastrzeżenie obowiązku zapłaty kary umownej na wypadek niewykonania świadczenia pieniężnego. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia będącego następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność, jest on zobowiązany do naprawienia powstałej w wyniku tego szkody na mocy art. 471 kc. W przypadku opóźnienia w spełnieniu świadczenia pieniężnego, zgodnie z art. 481 §1 kc, wierzyciel może też żądać za czas opóźnienia odsetek umownych lub ustawowych.

Należy zauważyć, że zarówno w przypadku świadczenia usługi pocztowej jak i świadczenia usługi przewozu główne zobowiązanie konsumenta ma charakter zobowiązania pieniężnego. Podstawowym obowiązkiem nadawcy (konsumenta) jest zapłata określonej w umowie (cenniku) kwoty pieniędzy – ceny, podczas gdy obowiązek przedsiębiorcy ma charakter zobowiązania niepieniężnego – doręczenia przesyłki w określonym miejscu i czasie osobie wskazanej w dowodzie nadania. Firmy kurierskie w stosowanych przez siebie regulaminach nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty kary umownej pomimo, że świadczenie konsumenta jest zobowiązaniem pieniężnym. Zgodnie z uzasadnieniem Sądu Najwyższego do wyroku z 21 sierpnia 2008 roku (sygn. akt IV CSK 202/08) *„Kara umowna - jak wynika z art. 483 §1 k.c. - może zostać zastrzeżona wyłącznie w odniesieniu do zobowiązania niepieniężnego. Kategoryczne brzmienie art. 483 §1 k.c. nie pozostawia wątpliwości, że przepis ten w odnośnym zakresie ma charakter iuris cogentis*".

Firmy kurierskie często obowiązek przestrzegania postanowień umowy (regulaminu) polegający np. na odpowiednim zapakowaniu nadawanej przez konsumenta rzeczy czy korespondencji sankcjonują dodatkowo zastrzeżeniem na swoją rzecz kary umownej. Tymczasem czynności te są konieczne, aby prawidłowo wykonane zostało zobowiązanie główne, które w tym przypadku ma postać świadczenia pieniężnego. W związku z powyższym zastrzeżenia Prezesa Urzędu dotyczą wprowadzenia przez firmy kurierskie do swych regulaminów kary umownej w przypadku wykonywania przez konsumenta zobowiązania pieniężnego.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę powyższych postanowień zapłaci on karę umowną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej (nazwa przedsiębiorcy) z tytułu wykonania usługi”;*
- *„Jeżeli po otwarciu przesyłki zleceniobiorca stwierdzi, iż zawartość przesyłki narusza postanowienia (…) niniejszego regulaminu, Nadawca jest obowiązany zapłacić firmie zleceniobiorcy karę umowną w wysokości trzykrotnej kwoty stanowiącej wynagrodzenie dla firmy zleceniobiorcy z tytułu przewozu”;*
- *„W przypadku stwierdzenia naruszenia przez nadawcę postanowień, zapłaci on karę umowną w wysokości pięciokrotnej kwoty należnej Operatorowi z tytułu przewozu przesyłki”;*
- *„W przypadku stwierdzenia naruszenia przez nadawcę powyższych postanowień zapłaci on karę umowną w wysokości dziesięciokrotnej kwoty należnej.”*

3. Postanowienia dotyczące ograniczenia prawa do reklamacji

Stosownie do treści art. 24 Prawa pocztowego, operator określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, w tym również szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Z kolei w zakresie usług przewozowych prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji. Jak wspomniano we wcześniejszej części niniejszego raportu ustawodawca zwraca szczególną uwagę na instytucję reklamacji w zakresie usług przewozowych, jednakże nie pomija jej również przy usługach pocztowych. Na tle świadczonych przez firmy kurierskie usług należy stwierdzić, że o ile tryb reklamacji dla usług przewozowych w sposób jednolity i wyczerpujący reguluje rozporządzenie reklamacyjne, o tyle w przypadku usług pocztowych ograniczono się jedynie do nałożenia na firmy kurierskie obowiązku określenia w regulaminie świadczenia usług pocztowych szczegółowych zasad składania i rozpatrywania reklamacji, które powinny odpowiadać przepisom prawa.

Niezależnie od powyższych regulacji należy stwierdzić, że firmy kurierskie stosują własne procedury reklamacyjne, które zdecydowanie odbiegają od standardów wyznaczonych przepisami prawa i dobrymi obyczajami. W analizowanych wzorcach umowy nie było takich, które w żaden sposób nie naruszałyby obowiązujących przepisów dotyczących postępowania reklamacyjnego. Poza dowolnym określaniem terminów dotyczących prawa do składania reklamacji firmy kurierskie w sposób różnorodny ustanawiały początek biegu terminu, od którego należy liczyć termin do wniesienia reklamacji. Ponadto firmy kurierskie niejednokrotnie uzależniają rozpatrzenie reklamacji od złożenia dokumentów, które nie są wymagane przepisami prawa.

Postanowienia dotyczące ograniczenia prawa do reklamacji podzielono na:

a) postanowienia ustanawiające w sposób naruszający interesy konsumenta początek biegu terminu, od którego należy liczyć termin do wniesienia reklamacji lub bezprawnie skracające termin do wniesienia reklamacji;

b) postanowienia uzależniające możliwość rozpatrzenia reklamacji od uprzedniego uiszczenia wszelkich opłat na rzecz firmy kurierskiej;

c) postanowienia uzależniające rozpatrzenie reklamacji od przekazania dokumentów i informacji niewymaganych przepisami prawa lub powodujące nadmiernie uciążliwe formalności;

d) postanowienia ograniczające możliwość uzupełnienia ewentualnych braków reklamacji lub skracające termin uzupełnienia takich braków bądź wyznaczające zbyt długi termin na rozpatrzenie reklamacji.

W każdym z wymienionych przypadków zakwestionowane postanowienia zmierzają do ograniczenia odpowiedzialności firmy kurierskiej względem konsumenta poprzez zastrzeganie dla siebie możliwości utrudnienia lub nadmiernego przedłużenia postępowania reklamacyjnego względem konsumenta.

a) postanowienia ustanawiające w sposób naruszający interesy konsumenta początek biegu terminu, od którego należy liczyć termin do wniesienia reklamacji lub bezprawnie skracające termin do wniesienia reklamacji

Kwestionowane postanowienia niezgodnie z przepisami określają termin, w którym konsument może złożyć reklamację. W opinii UOKiK przyjęcie, że początkowym terminem dla rozpoczęcia biegu terminu do złożenia reklamacji jest data nadania przesyłki pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta. Konsument – mając nadzieję, że przesyłka jednak zostanie doręczona adresatowi – może zwlekać ze złożeniem reklamacji. Takie ustanowienie terminu do złożenia stanowi przejaw ograniczenia odpowiedzialności firmy kurierskiej i narusza przepis art. 385^3 pkt 2 kc. Również ograniczanie terminu na złożenie reklamacji do zaledwie kilku dni należy uznać za przejaw naruszania przepisów kodeksu cywilnego. Za przykład może posłużyć wyrok SOKiK z 22 maja 2007 roku (sygn. akt XVII AmC 40/06) i wpisany do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1215: *„Nie zgłoszenie zastrzeżeń co do prawidłowości wystawienia faktury w terminie 14 dni od daty jej doręczenia jest jednoznaczne z jej akceptacją"*.

W zakresie usługi przewozowej terminy wnoszenia reklamacji są z kolei ściśle powiązane z terminami przedawnienia roszczenia. Bieg przedawnienia roszczenia ulega zawieszeniu na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji (art. 77 ust. 4 Prawa przewozowego). Należy zatem przyjąć, że konsument chcący skorzystać z prawa do reklamacji ma prawo złożyć ją w każdym czasie, a firma kurierska ma obowiązek ją rozpatrzyć, o ile nie upłynął termin przedawnienia roszczenia, z którym konsument występuje. Terminy przedawnienia wynikające z Prawa przewozowego ukształtowane zostały w zależności od przyczyny powstania szkody. Zawsze jednak są one liczone od momentu, w którym przesyłka powinna zostać dostarczona lub faktycznie została dostarczona. Zakwestionowane postanowienia określają termin do składania reklamacji liczony od dnia nadania przesyłki. Skorelowanie terminu do wnoszenia reklamacji 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. Art. 76 pkt 1-4 ustawy Prawo przewozowe stanowi, że 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 niedającą 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. Z kolei zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe, roszczenia dochodzone na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przedawniają się z upływem roku. Wyjątek stanowią roszczenia z tytułu zwłoki, która nie spowodowała ubytku, lub uszkodzenia przesyłki, które przedawniają się z upływem dwóch miesięcy (art. 77 ust. 2 Prawa przewozowego). Terminy początkowe dla przedawnienia roszczeń szczegółowo określa art. 77 ust. 3 pkt 1–6 Prawa przewozowego. Stosownie do treści przepisu 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.

W opinii UOKiK ustalanie przez firmy kurierskie terminów mniej korzystnych niż wynika to z interpretacji przepisów kodeksu cywilnego lub z Prawa przewozowego zmierza do ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta. Jest to rażące naruszenie tym bardziej, że stosownie do treści niektórych zakwestionowanych postanowień uchybienie terminowi przewidzianemu we wzorcu umownym na złożenie reklamacji powoduje utratę wszelkich przysługujących konsumentowi roszczeń.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki";*
- *„Wszelkie reklamacje klient zgłasza na piśmie w terminie 30 dni od zawarcia umowy dołączając odpowiednie dokumenty umożliwiające rozpatrzenie sprawy. Zgłoszenie reklamacji po terminie 30 dni od zawarcia umowy powoduje utratę roszczeń";*
- *„Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone (…) w ciągu 30 dni od dnia następnego po nadaniu przesyłki";*
- *„Reklamacje winny zgłaszane być na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od momentu powstania roszczenia pod rygorem utraty prawa do ewentualnych roszczeń";*
- *„Wszelkie reklamacje winny być zgłoszone na piśmie w nieprzekraczalnym terminie 7 dni, licząc od dnia następnego od dnia nadania przesyłki."*

b) postanowienia uzależniające możliwość rozpatrzenia reklamacji od uprzedniego uiszczenia wszelkich opłat na rzecz firmy kurierskiej

W opinii UOKiK postanowienie takie narusza art. 385^3 pkt 22 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Ponadto należy zwrócić uwagę, że postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania są niedozwolonymi postanowieniami umownymi w świetle przepisów Kodeksu cywilnego.

W zakresie świadczonych przez firmy kurierskie usług przewozowych postanowienia te naruszają §5 ust. 5 rozporządzenia reklamacyjnego, zgodnie z którym przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację zawierającą m.in.: 1) datę sporządzenia reklamacji, 2) imię i nazwisko oraz adres przewoźnika i osoby składającej reklamację (bądź ich nazwę i siedzibę w przypadku osób prawnych), 3) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji. Klauzule uzależniające rozpatrzenie reklamacji od uprzedniego uiszczenia na rzecz firmy kurierskiej należnych opłat naruszają interesy konsumenta. Każda reklamacja usługi przewozu spełniająca

wymagane przepisami prawa rygory musi zostać przyjęta przez firmę kurierską, a jej nierozpatrzenie w ciągu 30 dni od daty wniesienia prawidłowo złożonej reklamacji oznacza jej uznanie (§10 rozporządzenia reklamacyjnego).

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Firma kurierska nie rozpatruje żadnych reklamacji do momentu przedstawienia przez klienta dowodów uiszczenia wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez firmę";*
- *„Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności, opłat, kosztów i innych wydatków poniesionych przez (nazwa przedsiębiorcy)";*
- *„Nie jesteśmy zobowiązani do rozpatrywania jakiejkolwiek reklamacji, jeśli nie zostały zapłacone opłaty transportowe."*

c) postanowienia uzależniające rozpatrzenie reklamacji od przekazania dokumentów i informacji niewymaganych przepisami prawa, lub powodujące nadmiernie uciążliwe formalności

Stosownie do treści art. 385^3 pkt 21 kc za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się w szczególności te, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Niedozwolone są również postanowienia, ktore przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385^3 pkt 9 kc). Kwestionowane postanowienia niejednokrotnie nakładają na konsumenta obowiązek dostarczenia dodatkowych dokumentów, przy czym to firma kurierska decyduje, jakie dokumenty są jeszcze potrzebne do rozpatrzenia reklamacji. Zastrzeżenie dla przedsiębiorcy uprawnienia do żądania „innych" bądź „wszelkich" bliżej nieokreślonych dokumentów pozostaje w sprzeczności z ww. przepisami.

W zakresie usługi przewozu firmy kurierskie nie mogą żądać innych dokumentów niż te, które w sposób enumeratywny zostały wyszczególnione w §5 rozporządzenia 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, list przewozowy oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Wzorce umowne, którymi posługują się firmy kurierskie niejednokrotnie rozszerzają ten katalog o dokumenty lub informacje niezwiązane bezpośrednio z przedmiotem reklamacji zastrzegając dodatkowo, że brak złożenia ich we właściwym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wzorce umowne, którymi posługują się firmy kurierskie niejednokrotnie rozszerzają ten katalog o dokumenty lub informacje niezwiązane bezpośrednio z przedmiotem reklamacji zastrzegając dodatkowo, że brak złożenia ich we właściwym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W opinii UOKiK takie ukształtowanie warunków umowy stanowi przejaw ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„(nazwa przedsiębiorcy) zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zakończenia postępowania reklamacyjnego";*
- *"W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji (nazwa przedsiębiorcy) informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych.(...)";*
- *"W terminie 90 dni od daty zawarcia umowy klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty potrzebne do rozpatrzenia jego reklamacji";*
- *„Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie (...) terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji."*

d) postanowienia ograniczające możliwość uzupełnienia ewentualnych braków reklamacji lub skracające termin uzupełnienia takich braków lub wyznaczające zbyt długi termin na rozpatrzenie reklamacji

Znakomita większość wzorców umowy, którymi posługują się firmy kurierskie, uzależnia rozpatrzenie reklamacji od złożenia odpowiednich dokumentów związanych ze świadczoną usługą. Jest oczywiste, że przedsiębiorca ma prawo zażądać od konsumenta dokumentów potwierdzających zawarcie umowy czy też wysokość roszczenia, jednak również w tym zakresie obowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa.

W opinii UOKiK niektóre postanowienia dotyczące procedury reklamacyjnej pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszają interesy konsumenta (art. 385^1 §1 kc). Za niedozwolone należy uznać w szczególności postanowienia, które przewidują – pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania – konieczność uzupełnienia wszystkich braków formalnych reklamacji w taki sposób, aby zachowany został pierwotny termin przewidziany dla konsumenta na złożenie reklamacji. Na tym tle należy zauważyć, że rygor pozostawienia reklamacji bez rozpoznania może dotknąć konsumenta nawet przy założeniu, że ten złożył niekompletną reklamację już pierwszego dnia od daty powstania roszczenia. Uwzględniając bowiem termin na wstępne rozpoznania reklamacji przez firmę kurierską i wykrycie braków formalnych oraz terminy doręczeń pocztowych należy stwierdzić, że prawo konsumenta do złożenia reklamacji jest ograniczane.

W zakresie usługi przewozowej firma kurierska ma obowiązek udzielić odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W przypadku braków formalnych ma obowiązek wezwać reklamującego, aby ten usunął je w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas trzydziestodniowy termin jest liczony od daty uzupełnienia reklamacji, jednakże – w myśl przepisów rozporządzenia reklamacyjnego –w żadnej mierze nie może zostać nałożony na konsumenta obowiązek uzupełnia reklamacji w taki sposób, aby mógł zostać zachowany pierwotny termin wyznaczony na złożenie reklamacji.

Za niezgodne z prawem należy uznać również postanowienia, które nie przewidują możliwości uzupełnienia przez konsumenta braków reklamacji i pozostawiają niekompletne reklamacje bez rozpoznania.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji";*
- *„Brak dołączenia do reklamacji dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji przez (nazwa przedsiębiorcy).";*
- *„Reklamacje wniesione po terminie, niekompletne lub zgłoszone przez osobę nieuprawnioną traktowane są jako reklamacje nie wniesione";*
- *„Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieścisłe lub niekompletne (…), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesione";*
- *„(...) W przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych zaistniałych w trakcie wnoszenia reklamacji (nazwa przedsiębiorcy) informuje o tym Nadawcę na piśmie żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych. Uzupełnienie wszelkich dokumentów musi nastąpić w czasie umożliwiającym zachowanie 30 dniowego terminu zgłoszenia prawidłowo wypełnionej reklamacji."*

4. Postanowienia dotyczące ograniczenia możliwości potrącenia wzajemnych roszczeń

Zgodnie z treścią art. 385^3 pkt 3 kc niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony. Firmy kurierskie w stosowanych przez siebie wzorcach umownych pozbawiają konsumentów uprawnienia do skorzystania z potrącenia przysługujących stronom roszczeń. W opinii UOKiK jest to działanie niezgodne z prawem.

Stanowisko Urzędu w tym zakresie znajduje potwierdzenie w orzecznictwie SOKiK, który uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych, bądź przyszłych należności wobec DHL Express"* (wyrok SOKiK z 31 stycznia 2008 roku, sygn. XVII AmC 248/07).

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia";*
- *„Płatnikowi nie przysługuje prawo do potrącenia jego wierzytelności z wierzytelnościami (nazwa przedsiębiorcy) oraz przenoszenia ich na rzecz osób trzecich";*
- *„Nadawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź*

przyszłych należności wobec (nazwa przedsiębiorcy)";

- *Zleceniobiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy";*
- *„Nie przysługuje Państwu prawo do pomniejszenia uiszczanych nam opłat transportowych o kwotę roszczenia."*

5. Uprawnienia do zmiany umowy bez ważnej przyczyny

Część z analizowanych wzorców umów zawiera postanowienia, w których firmy kurierskie zastrzegają sobie prawo do zmiany umowy, w tym obowiązujących cen usług. Zastrzeżenie przez przedsiębiorcę prawa do zmiany warunków umowy pozostaje w sprzeczności z art. 385^3 pkt 10 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi postanowieniami umownymi są postanowienia uprawniające kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie oraz z art. 385^3 pkt 20 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi postanowieniami umownymi są postanowienia przewidujące uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. Analizowane wzorce umów nie zapewniają konsumentom poczucia bezpieczeństwa co do stałości warunków umowy i określonych opłat.

Należy podkreślić, że art. 384^1 kc przewiduje możliwość zmiany treści wiążącego strony stosunku zobowiązaniowego o charakterze ciągłym poprzez jednostronną zmianę stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca umowy. Jest to swoisty wyjątek od reguły, że zmiana umowy może nastąpić jedynie na mocy porozumienia między stronami umowy, które przejawia się najczęściej w postaci aneksu do umowy dotychczasowej. Jednak kc przewiduje możliwość zmiany jednostronnej, dokonywanej poprzez zmianę wzorca umowy, tylko w odniesieniu do stosunków umownych o charakterze ciągłym. Należy tymczasem zauważyć, że w przypadku umowy o świadczenie usługi pocztowej czy usługi przewozu są to (w obrocie konsumenckim) umowy „jednorazowe", a więc niemające charakteru ciągłego. Analizowane umowy są w zasadzie „konsumowane" poprzez jednorazowe wykonanie usługi i jednorazową zapłatę ceny. Można oczywiście wyobrazić sobie przedmiotowe umowy zawierane na dłuższy czas, regulujące kwestie wielokrotnego, powtarzającego się świadczenia np. umowa regulująca wysyłkę faktur operatora telefonii komórkowej przez operatora usług pocztowych, jednak stroną takiej umowy, z uwagi na jej naturę, nigdy nie będzie konsument. W związku z powyższym należy zauważyć, że w przypadku przedmiotowych umów zawieranych z konsumentem żadne jednostronne zmiany umowy (np. przez zmianę regulaminu) nie będą dopuszczalne, a co za tym idzie postanowienia uprawniające firmę kurierską do jednostronnej zmiany warunków zawartej umowy zostało przez Prezesa UOKiK zakwestionowane ze względu na fakt, że dopuszczają jednostronną zmianę umowy nie mającej charakteru ciągłego.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„W przypadkach zmiany danych, które wpływają na wycenę usługi, (nazwa przedsiębiorcy) zastrzega sobie prawo do korekty wyceny usługi";*

- *W trakcie obowiązywania niniejszej umowy Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu lub Cenników , co nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga jej wypowiedzenia."*

6. Postanowienia określające właściwość sądu

Przepisy dotyczące właściwości sądu, przed którym mogą być rozstrzygane ewentualne spory powstałe na tle umowy zawarte są w Kodeksie postępowania cywilnego. Stosownie do art. 27 kpc zgodnie z właściwością ogólną powództwo wytacza się przed sądem pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Na gruncie tego przepisu sądem właściwym jest więc sąd wyznaczony wedle miejsca siedziby przedsiębiorcy lub miejsca zamieszkania konsumenta. Przepisy Kodeksu postępowania cywilnego pozwalają również na wyznaczenie sądu w oparciu o właściwość przemienną. W przypadku powództw o ustalenie istnienia umowy, rozwiązanie lub unieważnienie, jak też o odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonania umowy, stosownie do art. 34 kpc, powództwo można wytoczyć przed sądem właściwym według miejsca wykonania umowy. Postanowienia wyłączające możliwość wytoczenia powództwa przed sądem wyznaczonym na postawie ww. przepisów, nakazujące rozstrzygnięcie sprawy przed sądem innym niżby to wynikało z niniejszych przepisów lub ograniczające przewidziane prawem możliwości uznaje się za niezgodne z art. 385^1 §1 kc. Klauzule takie uznaje się również za niezgodne z art. 385^3 pkt 23 kc, w myśl którego niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Analogiczną ocenę postanowienia nakazującego rozstrzyganie ewentualnych sporów przed sądem wyznaczonym według miejsca siedziby przedsiębiorcy zawarł SOKiK w wyroku z 10 listopada 2004 roku (sygn. akt AmC 80/03), w którym zwrócił on również uwagę, że rozwiązanie takie stanowi duże utrudnienie dla dochodzenia roszczeń konsumenta. Przedsiębiorcy w różnoraki sposób ograniczają możliwość wyboru sądu. Najczęściej zastrzegają oni, że ewentualne spory będą rozstrzygane przed sądem właściwym ze względu na miejsce siedziby przedsiębiorcy. Przykład takiej klauzuli stanowi postanowienie uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z 19 kwietnia 2004 roku (sygn. akt AmC XVII 59/03), figurujące w rejestrze pod numerem 92: *„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*". Inny sposób ograniczenia możliwości wyboru sądu, to wskazanie sądu w konkretnej miejscowości. Takie rozwiązanie przyjęto np. w klauzuli wpisanej na mocy wyroku SOKiK z 24 listopada 2004 roku (sygn. akt XVII AmC 119/03) do rejestru pod numerem 310: *„Gdyby zaistniała konieczność dochodzenia roszczeń przez sądem to strony zgodnie określają jako sąd właściwy dla rozpoznania sporu Sąd Rejonowy w Szczytnie*". Istnieją też przypadki, że przedsiębiorcy w ogóle wyłączają możliwość wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym i zastrzegają, że ewentualny spór może być rozstrzygnięty tylko przed sądem polubownym. Zasadniczo w pierwszej instancji sprawy są rozstrzygane przez sądy rejonowe. Nie można jednak wykluczyć sytuacji, gdy w konkretnym przypadku o większej wadze, stosownie do art. 17 kpc właściwy będzie sąd okręgowy. Z tego względu nie można w umowie zastrzec, że sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów powstałych na tle umowy każdorazowo właściwy będzie sąd rejonowy.

Przykłady zakwestionowanych postanowień:

- *„Wszelkie spory wynikające z nieprzestrzegania powyższego regulaminu rozstrzygać będzie Sąd*

Rejonowy dla miejsca lokalizacji siedziby Zleceniobiorcy";

- *„Wszelkie kwestie sporne wynikające z niniejszej umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy";*
- *„Dla sporów mogących wyniknąć pomiędzy Zleceniodawcą, a stronami umowy przewozu przesyłki, właściwym będzie sąd w miejscu siedziby Zleceniobiorcy";*
- *„Strony ustalają, że spory wynikłe w wyniku zawarcia niniejszej umowy poddadzą rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora";*
- *„Spory wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby (nazwa przedsiębiorcy)".*

IV. BRAK INFORMACJI WE WZORCACH UMÓW STOSOWANYCH PRZEZ FIRMY KURIERSKIE

Odrębną od kwestionowanych postanowień zawartych we wzorcach umów, są braki informacyjne w zakresie charakteru świadczonych usług. Większość poddanych analizie wzorców umów, którymi w obrocie konsumenckim posługują się firmy kurierskie nie zawiera wystarczającej informacji dotyczącej charakteru zawieranej umowy. Ma to szczególne znaczenie w sytuacji, gdy przedsiębiorca na podstawie tego samego regulaminu świadczy zarówno usługi pocztowe, jak i przewozowe. Podczas kontroli regulaminów nie stwierdzono w szczególności precyzyjnego określenia przesłanek, w których dochodzi do zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej bądź przewozowej. Tymczasem są to informacje niezmiernie 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. W opinii UOKiK braki informacyjne dotyczące podstawowych cech usług świadczonych przez firmy kurierskie mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktyka stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Nieuczciwą praktyką jest w szczególności praktyka wprowadzająca w błąd. Może ją stanowić zarówno działanie, jak również zaniechanie przedsiębiorcy w zakresie obowiązku informacyjnego dotyczącego podstawowych cech produktu lub świadczonej usługi. Stosownie do przepisów u.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 może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.)

W zakresie pojęcia „pominięcie przez przedsiębiorcę informacji istotnych z punktu widzenia podjęcia przez konsumenta decyzji" mieścić się będzie zarówno zatajenie przekazania informacji, które przedsiębiorca stosujący daną praktykę rynkową jest zobowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów, jak i podanie informacji w sposób dwuznaczny, niezrozumiały, czy też w nieodpowiednim czasie, co ma zazwyczaj miejsce w przedmiotowym stanie faktycznym.

Brak podania konsumentom istotnych informacji w zakresie charakteru zawieranej umowy wprowadza w błąd, co jednocześnie może przyczynić się lub prowadzi do zniekształcenia decyzji.

W opinii UOKiK firmy kurierskie świadczące na podstawie tego samego regulaminu zarówno usługi pocztowe, jak również usługi kurierskie winny precyzyjnie określić przesłanki, w jakich konsument zawiera umowę o świadczenie usługi pocztowej czy też przewozu. Brak tych

informacji może stanowić przejaw stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd przez zaniechanie.

V. PLANOWANE DZIAŁANIA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

W związku ze stwierdzonymi w toku badania licznymi nieprawidłowościami, które wstępnie zakwalifikowano jako niezgodne z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przeciwko przedsiębiorcom objętym kontrolą zostaną wszczęte postępowania w sprawie stosowania przez nich praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena prawna rozważanych praktyk zostanie w każdym z tych przypadków zawarta w decyzji administracyjnej kończącej postępowanie, od której przysługuje odwołanie do SOKiK. Część z ujawnionych naruszeń pozwoli na wystosowanie do przedsiębiorców wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania nieprawidłowych unormowań w umowach zawieranych z konsumentami. Powyższe dane dotyczą stanu na dzień 28 kwietnia 2009 roku.

Przedstawiona w raporcie ocena abuzywności klauzul nie jest ostateczna. Wyłącznie SOKiK ma kompetencję do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę w trybie postępowania sądowego. Po uprawomocnieniu się wyroku SOKiK takie postanowienie wpisywane jest do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru. Od tego momentu jego stosowanie w obrocie z konsumentami jest zakazane.

W przypadku podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd przez zaniechanie oraz posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniami wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru (może to dotyczyć także sytuacji, w których przedsiębiorca stosuje klauzule podobne do wpisanych do rejestru nawet jeśli wyrok SOKiK, na mocy którego dokonano wpisu, nie był wydany w stosunku do tego przedsiębiorcy), ocena praktyki dokonywana jest w decyzji Prezesa UOKiK, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego. Od decyzji wydanych w tym trybie przysługuje odwołanie do SOKiK.

Należy mieć na uwadze fakt, że opisane w niniejszym raporcie ustalenia mają charakter wstępny, a w przeważającej części przypadków odpowiednie procedury prawne są w toku.

VI. WNIOSKI

Wyniki analizy wskazują, że sytuacja konsumenta na rynku usług kurierskich nie jest zadowalająca. Na tę ocenę wpływa nie tylko skala stwierdzonych nieprawidłowości, polegających na stosowaniu przez firmy kurierskie postanowień sprzecznych z przepisami bezwzględnie obowiązującymi, tożsamych lub podobnych do klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, a także postanowień, które potencjalnie mogą być uznane za niedozwolone. Należy zauważyć, że badane wzorce są trudnym materiałem dla przeciętnego konsumenta, a ich lektura, zrozumienie i analiza są utrudnione z powodu nierzetelnego poinformowania konsumenta o charakterze umowy, jaką zawiera. W toku kontroli wzorców umów można również dostrzec posługiwanie się przez firmy kurierskie przepisami zaczerpniętymi wprost z Prawa przewozowego lub rozporządzenia reklamacyjnego, jednakże przeredagowanymi w taki sposób, że ich znaczenie wydaje się być odmienne od intencji ustawodawcy. Modyfikacja terminologii prawnej jest zasadna jedynie w sytuacji, gdy ma to na celu „przełożenie" języka prawnego na język przystępny dla przeciętnego konsumenta. Większość zmian zawartych w postanowieniach kurierskich wzorców umów nie spełnia tego zadania, a – jak już wcześniej podkreślono – modyfikują one znaczenie tych pojęć prawnych w sposób niekorzystny dla klienta firmy kurierskiej lub dają możliwość interpretacji stosowanego postanowienia w różny sposób.

Konsument powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z warunkami na jakich jest mu oferowany towar (usługa). Niestety, nałożony przez ustawodawcę obowiązek formułowania wzorca umowy w sposób jednoznaczny i zrozumiały nie jest realizowany przez firmy kurierskie.

Analiza wzorców umów stosowanych przez firmy kurierskie wykazała istniejącą nadal asymetrię pomiędzy stronami umowy. Wciąż silniejszą pozycję zajmuje firma kurierska, która narzuca słabszemu konsumentowi postanowienia zastrzegające korzystne dla przedsiębiorcy rozwiązania, zwłaszcza w zakresie reklamacji oraz zakresu odszkodowania.

Celem niniejszego raportu było przede wszystkim wskazanie postanowień, które powinny zostać wyeliminowane z obrotu. Ma on również służyć zasygnalizowaniu pozycji konsumenta w przypadku usług kurierskich, a także podniesieniu świadomości konsumenckiej w tej dziedzinie. Mamy nadzieję, że podjęte oraz planowane działania Prezesa UOKiK doprowadzą nie tylko do zmian w postępowaniu firm kurierskich, ale również do wzrostu świadomości konsumenckiej. Intencją UOKiK jest również uświadomienie przedsiębiorcom, że asymetria w rozłożeniu wzajemnych praw i obowiązków oraz niezrozumiały charakter niektórych postanowień prowadzić może do sporów pomiędzy konsumentami a firmami kurierskimi. Zatem priorytetem wzorców powinna być ich przejrzystość, a także ukształtowanie praw i obowiązków w sposób, który umożliwi zabezpieczenie interesów obu stron umowy.

1. Postulaty zmian w obowiązujących przepisach prawa

W opinii UOKiK dość chaotyczną sytuację prawną na rynku usług kurierskich mogą uzdrowić zmiany legislacyjne, ktore w sposób jednoznaczny pozwoliłyby na rozróżnienie cech usługi

pocztowej i przewozowej. Obecnie duży problem z kwalifikacją prawną usługi mogą stanowić sytuacje niejednoznaczne, w których przesyłka oprócz korespondencji zawiera również książkę, gazetę i np. czekoladki. Problemy te mają bezpośrednie przełożenie na tryb dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

Równie istotnym zagadnieniem jest ujednolicenie trybu reklamacji stosowanego przez operatorów świadczących jedynie uługi pocztowe. Obecnie każda firma samodzielnie ustala procedurę reklamacyjną, co sprawia, że korzystający z usług wielu firm konsument każdorazowo zmuszony jest do zapoznawania się kolejną procedurą reklamacyjną. Wydaje się, że objęcie kwestii reklamacji usług pocztowych regulacjami przyjętymi w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego pozwoliłoby konsumentom na korzystanie z jasnych, przejrzystych regulacji bez potrzeby każdorazowego studiowania postanowień regulaminu firmy, z której usług korzysta.

2. Praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z usług firm kurierskich

Konsument chcący nadać przesyłkę w celu jej przyśpieszonego doręczenia powinien upewnić się przy jej nadaniu, czy umowa, którą zawiera, jest umową pocztową czy też przewozową. W tym celu powienien, określając cechy zawartości przesyłki (korespondencja, książka, płyta itp.) domagać się wyraźnego zaznaczenia w liście przewozowym, czy usługa wykonywana na jego rzecz jest usługą pocztową czy też przewozową. Czynności te należy podjąć we własnym interesie, gdyż od tego z jakiej usługi konsument ostatecznie korzysta zależy wysokość jego ewentualnych roszczeń odszkodowawczych.