



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DPR-610-2/18/WJ
(RWA-61-10/14/ZT/WJ)

Warszawa, kwietnia 2018 r.

DECYZJA Nr DPR-3/2018

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:
1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 ze zm.), w następujących regulaminach świadczenia usług pocztowych stosowanych w obrocie konsumenckim:
 - „Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy – zał. do decyzji nr 23/2013/CZI Członka Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 29 kwietnia 2013 r.”,
 - „Regulamin świadczenia usługi niepowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 127/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 28 czerwca 2013 r.”,
 - „Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 I PACZKA48 w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 327/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 26 listopada 2013 r.”,
 - „Regulamin świadczenia powszechnych usług pocztowych – zał. do uchwały nr 143/2013 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 28 czerwca 2013 r.”,
 - „Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechniej Paczka MINI w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 203/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 24 września 2013 r.”,

- „Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 326/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Poczтовых z 26 listopada 2013 r.”,

warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 10 ustawy Prawo pocztowe, w regulaminie świadczenia usług pocztowych o nazwie „Regulamin świadczenia powszechnych usług pocztowych – zał. do uchwały nr 143/2013 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 28 czerwca 2013 r.”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie terminu składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 ustawy Prawo pocztowe, w regulaminie świadczenia usług pocztowych o nazwie „Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy – zał. do decyzji nr 23/2013/CZI Członka Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 29 kwietnia 2013 r.”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy – zał. do decyzji nr 23/2013/CZI Członka Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 29 kwietnia 2013 r.”, postanowienia o treści:

„Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli w trakcie postępowania reklamacyjnego stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym” (§ 31 ust. 2),

co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do prawa konsumenta do wystąpienia przeciwko Poczcie Polskiej S.A. na drodze sądowej z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym z pominięciem procedury reklamacyjnej prowadzonej przez Poczta Polska S.A. – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), i w związku z tym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie regulaminów świadczenia usług pocztowych postanowień o treści:

a) *„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”*

(§ 16 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu świadczenia niepowowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 I PACZKA48 w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 327/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 26 listopada 2013 r.”),

b) *„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”*

(§ 18 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 326/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 26 listopada 2013 r.”),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz **po zobowiązaniu się Poczty Polskiej S.A. z siedzibą w Warszawie do zaniechania tych działań poprzez:**

A. w zakresie **„Regulaminu świadczenia usługi niepowowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym”** – doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1);

B. w zakresie **„Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowowszechniej PaczkaMINI w obrocie krajowym”** – doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1.);

C. w zakresie **„Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”**

i. do złożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej projektu nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, w którym:

- doprecyzowane zostaną terminy składania reklamacji (zarzut I.2.),

- wprowadzone zostaną postanowienia określające zasady odpowiedzialności za niewykonanie i nienależyte wykonanie usługi (zarzut I.1.),

ii. wprowadzenia do obrotu nowego regulaminu uwzględniającego powyższe zmiany po jego zaakceptowaniu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej

D. do przekazania kwoty pieniężnej w łącznej wysokości 300 000 zł (słownie: trzysta tysięcy złotych) na rzecz wskazanych przez Prezesa Urzędu organizacji działających na rzecz konsumentów w celu wsparcia działań mających na celu ochronę indywidualnych interesów konsumentów.

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Poczta Polską Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania:**

- w zakresie określonym w pkt I.A.ii, I.B., I.C.i. powyżej, w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- w zakresie określonym w pkt I.C.ii. powyżej, w terminie miesiąca od dnia zaakceptowania brzmienia regulaminu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- w zakresie określonym w pkt I. D. powyżej, poprzez przekazanie kwoty pieniężnej w łącznej wysokości 300 000 zł (słownie: trzysta tysięcy złotych) na rzecz organizacji społecznych, wskazanych przez Prezesa Urzędu na piśmie w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnej informacji o wyborze organizacji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Poczte Polską Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pisemnego **sprawozdania** z realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I. sentencji decyzji poprzez przedstawienie dowodów potwierdzających wykonanie tego zobowiązania w postaci:

- 1) wprowadzonych do obrotu:
 - a. Regulaminu świadczenia usługi niepowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym,
 - b. Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej PaczkaMINI w obrocie krajowym,
 uwzględniających zmiany wskazane w punkcie I sentencji decyzji wraz z oświadczeniami o dacie ich wprowadzenia do obrotu – w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- 2) pisma potwierdzającego przekazanie projektu regulaminu świadczenia usług powszechnych do akceptacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wraz z przekazywanym regulaminem – w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- 3) Regulaminu świadczenia usług powszechnych uwzględniającego zmiany wskazane w punkcie I. sentencji decyzji, wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu – w terminie 2 miesięcy od dnia zaakceptowania brzmienia regulaminu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 4) Dowodu przełania środków pieniężnych na konta organizacji – w terminie miesiąca od dnia otrzymania pisemnej informacji o wybranych przez Prezesa UOKiK organizacjach społecznych.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK), wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające (RWA-401-1/14/JKa) mające na celu zbadanie postanowień zawartych we wzorcach umów

przedstawianych przez operatorów, o których mowa w art. 3 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 ze zm., dalej: Prawo pocztowe).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zwrócił się z wezwaniem m.in. do Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej: Poczta Polska, Spółka, Przedsiębiorca) o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług pocztowych oraz wzorców umowy o świadczenie usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego, a także o przekazanie stosowanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim regulaminów świadczenia usług przewozowych, jeżeli świadczy ona na rzecz konsumentów również usługi przewozowe na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 1983).

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Poczta Polska przedstawiła m.in. następujące wzorce umowne:

- „Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy – zał. do decyzji nr 23/2013/CZI Członka Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 29 kwietnia 2013 r.” (dalej: „Regulamin przekazu pocztowego”),
- „Regulamin świadczenia usługi niepowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 127/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 28 czerwca 2013 r.” (dalej: „Regulamin telegramu pocztowego”),
- „Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 I PACZKA48 w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 327/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 26 listopada 2013 r.” (dalej: „Regulamin Paczki EKSTRA”),
- „Regulamin świadczenia powszechnych usług pocztowych – zał. do uchwały nr 143/2013 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z 28 czerwca 2013 r.” (dalej: „Regulamin usług powszechnych”),
- „Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 203/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 24 września 2013 r.” (dalej: „Regulamin Paczki MINI”),
- „Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym – zał. do decyzji nr 326/2013/PRUP Dyrektora Zarządzającego Pionem Rozwoju Usług Pocztowych z 26 listopada 2013 r.” (dalej: „Regulamin Pocztex”)

Dokonana przez Prezesa Urzędu analiza pisma Spółki oraz ww. wzorców wykazała, że na podstawie nadesłanych regulaminów Poczta Polska świadczy na rzecz konsumentów przede wszystkim usługi pocztowe. W oparciu o „Regulamin Pocztex” Spółka wykonuje także usługi przewozowe. Analiza treści ww. regulaminów wykazała, że poszczególne wzorce:

- 1) mogą nie zawierać obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 i 12 Prawa pocztowego,
- 2) mogą wprowadzać w błąd co do prawa konsumenta do wystąpienia przeciwko Poczcie Polskiej z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym z pominięciem procedury reklamacyjnej prowadzonej przez Spółkę,

- 3) mogą naruszać przepis prawa powszechnie obowiązującego, tj. art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, dotyczący zasad odpowiedzialności Spółki za niewykonanie usługi pocztowej.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 17 września 2014 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Poczta Polską praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego, w następujących regulaminach świadczenia usług pocztowych stosowanych w obrocie konsumenckim:
 - „Regulamin przekazu pocztowego”,
 - „Regulamin telegramu pocztowego”,
 - „Regulamin Paczki EKSTRA”,
 - „Regulamin usług powszechnych”,
 - „Regulamin Paczki MINI”,
 - „Regulamin Pocztex”

warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm., dalej również jako ustawa okik);

2. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 10 Prawa pocztowego, w regulaminie świadczenia usług pocztowych o nazwie „Regulamin usług powszechnych”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie terminu składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;
3. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieokreślenie, wbrew dyspozycji art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego, w regulaminie świadczenia usług pocztowych o nazwie „Regulamin przekazu pocztowego”, stosowanym w obrocie konsumenckim, warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;
4. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umownego o nazwie „Regulamin przekazu pocztowego”, postanowienia o treści:

„Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli w trakcie postępowania reklamacyjnego stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym” (§ 31 ust. 2),

co – jako działanie mogące wprowadzać w błąd co do prawa konsumenta do wystąpienia przeciwko Poczcie Polskiej na drodze sądowej z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym z pominięciem procedury reklamacyjnej prowadzonej przez Poczta Polską – może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070, dalej: ustawa pnpr), i w związku z tym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik;

5. stosowaniu w umowach o świadczenie usług pocztowych zawieranych z konsumentami na podstawie regulaminów świadczenia usług pocztowych postanowień o treści:

a) *„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”*

(§ 16 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Paczki EKSTRA”),

b) *„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”*

(§ 18 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Pochtex”),

co – jako działanie niezgodne z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Postanowieniem z dnia 17 września 2014 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu uzyskane w ramach przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego znak: RWA-401-1/14/JKa pismo Poczty Polskiej z dnia 19 lutego 2014 r. wraz z następującymi załącznikami:

- 1) zestawieniem Regulaminów usług pocztowych świadczonych w obrocie konsumenckim, stosowanych od dnia 1 stycznia 2013 r. do dnia 19 lutego 2014 r.,
- 2) „Regulaminem przekazu pocztowego”,
- 3) „Regulaminem telegramu pocztowego”,
- 4) „Regulaminem Paczki EKSTRA”,
- 5) „Regulaminem usług powszechnych”,
- 6) „Regulaminem Paczki MINI”,
- 7) „Regulaminem Pochtex”.

Zawiadamiając Spółkę pismem z dnia 17 września 2014 r. o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz o zaliczeniu w poczet dowodów w tym postępowaniu ww. dokumentów, Prezes UOKiK wezwał Poczta Polską do ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.

W odpowiedzi z dnia 20 października 2014 r. na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka poinformowała, że nie było jej wolą naruszenie praw konsumentów,

oraz wyraziła gotowość odpowiedniej zmiany zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień regulaminów. W związku z tym, Poczta Polska, powołując się na art. 28 ust. 1 ustawy okik, złożyła zobowiązanie do wprowadzenia zmian w treści regulaminów świadczenia usług pocztowych stosowanych w obrocie konsumenckim zmierzających do zapobieżenia naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Spółka – w zakresie zarzutów dotyczących brzmienia regulaminów innych niż „Regulamin usług powszechnych” – wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy okik, załączając do pisma propozycje nowego brzmienia zakwestionowanych postanowień.

Natomiast – w zakresie zarzutów dotyczących brzmienia „Regulaminu usług powszechnych” – Spółka wniosła o umorzenie postępowania ze względu na fakt, że regulamin ten, jak również wszystkie zmiany do niego, podlegały kontroli uprzedniej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Poczta Polska zastrzegła jednak, że – w razie uznania przez Prezesa UOKiK, iż w odniesieniu do „Regulaminu usług powszechnych” nie ma podstaw do przypisania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej wyłącznego uprawnienia do oceny regulaminów powszechnych usług pocztowych, ponieważ występuje zbieg uprawnień tego organu i Prezesa UOKiK – wnosi o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy okik, również w zakresie zarzutów dotyczących brzmienia „Regulaminu usług powszechnych”.

Podsumowując swoje stanowisko, Spółka wniosła o odstąpienie od dalszego prowadzenia postępowania i wydanie decyzji na podstawie art. 26 i art. 27 ustawy okik. Wobec powyższej rozbieżności, pismem z dnia 27 stycznia 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Poczta Polską do doprecyzowania wniosków złożonych w toku postępowania. Jednocześnie Prezes Urzędu poinformował, że w zakresie oceny regulaminów powszechnych usług pocztowych kompetencje przysługują zarówno Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, jak i Prezesowi UOKiK, oraz przedstawił swoje stanowisko w odniesieniu do złożonych propozycji zobowiązaniowych, wskazując na postanowienia regulaminów, które należy uzupełnić w celu pełnego zaniechania dalszych naruszeń.

W odpowiedzi na powyższe pismo Spółka doprecyzowała, iż wnosi o wydanie decyzji zobowiązującej. Ostatecznie, Spółka zobowiązała się do:

A. w zakresie **„Regulaminu świadczenia usługi przekaz pocztowy”**:

- i. usunięcie z § 31 ust. 2 warunku wyczerpania procedury reklamacyjnej (zarzut I.4.),
- ii. doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1.),
- iii. wprowadzenie postanowień określających tryb i sposób wypłaty odszkodowań (zarzut I.3.);

B. w zakresie **„Regulaminu świadczenia usługi niepowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym”** – doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1);

C. w zakresie **„Regulaminu świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym”**:

- i. doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1.),
- ii. określenie przesłanek odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.5.a.);

- D. w zakresie „**Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej PaczkaMINI w obrocie krajowym**” – doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1.);
- E. w zakresie „**Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym**”:
- i. doprecyzowanie zasad odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. (zarzut I.1.),
 - ii. modyfikację ograniczenia odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. w sposób zgodny z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe (zarzut I.5.b.);
- F. w zakresie „**Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych**”
- i. do złożenia Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej projektu nowego regulaminu świadczenia usług pocztowych, w którym:
 - doprecyzowane zostaną terminy składania reklamacji (zarzut I.2.),
 - wprowadzone zostaną postanowienia określające zasady odpowiedzialności za niewykonanie i nienależyte wykonanie usługi (zarzut I.1.),
 - ii. wprowadzenia do obrotu nowego regulaminu uwzględniającego powyższe zmiany po jego zaakceptowaniu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Spółka do zobowiązania dołączyła propozycje postanowień wprowadzających do regulaminów powyższe zmiany.

Pismem z dnia 11 grudnia 2015 r. Spółka poinformowała, że wyprzedzająco wprowadziła powyższe zmiany do następujących regulaminów:

1) „Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy”, w pełnym zakresie, dnia 30 kwietnia 2015 r.;

2) „Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 I PACZKA48 w obrocie krajowym”, w zakresie propozycji dotyczących zarzutów objętych prowadzonym postępowaniem, dnia 30 kwietnia 2015 r.;

3) „Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”, w zakresie propozycji dotyczących zarzutów objętych prowadzonym postępowaniem, dnia 30 kwietnia 2015 r.

Wobec powyższego Poczta Polska zmodyfikowała złożone przez siebie zobowiązanie w ten sposób, iż zobowiązała się dodatkowo do przekazania kwoty pieniężnej w łącznej wysokości 300 000 zł (słownie: trzysta tysięcy złotych) na rzecz wskazanych przez Prezesa Urzędu organizacji działających na rzecz konsumentów w celu wsparcia działań mających na celu ochronę indywidualnych interesów konsumentów. Pismem z dnia 8 marca 2018 r. Poczta Polska poinformowała, że nie będzie korzystać z uprawnienia do zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Poczta Polska jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000334972. Przedmiotem

działalności Spółki jest m.in. działalność pocztowa objęta obowiązkiem świadczenia usług powszechnych (operatora publicznego), pozostała działalność pocztowa i kurierska, transport drogowy towarów, magazynowanie i przechowywanie pozostałych towarów, działalność związana z pakowaniem.

W ramach prowadzonej działalności Poczta Polska świadczy m.in. następujące usługi pocztowe: usługa powszechna (przesyłka listowa, paczka pocztowa), przekaz pocztowy, telegram pocztowy, paczka pocztowa, przesyłka kurierska. W oparciu o „Regulamin Pocztex” Spółka wykonuje także usługi przewozowe. Poczta Polska realizuje wymienione usługi w szczególności na rzecz konsumentów w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 459 ze zm., dalej: k.c.), tj. osób fizycznych dokonujących czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą. W okresie od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. udział usług pocztowych świadczonych na rzecz konsumentów w ogólnym wolumenie usług pocztowych świadczonych przez Spółkę wyniósł [...].

Warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych Poczta Polska określa w regulaminach usług pocztowych, o których mowa w art. 21 ust. 1 Prawa pocztowego, przy czym w „Regulaminie Pocztex” znajdują się także warunki wykonywania i korzystania z usług przewozowych. Poczta Polska stosuje m.in. następujące regulaminy:

- „Regulamin przekazu pocztowego” – stosowany od dnia 1 maja 2013 r.,
- „Regulamin telegramu pocztowego” – stosowany od dnia 28 czerwca 2013 r.,
- „Regulamin Paczki EKSTRA” – stosowany od dnia 1 stycznia 2014 r.,
- „Regulamin usług powszechnych” – stosowany od dnia 1 lipca 2013 r.,
- „Regulamin Paczki MINI” – stosowany od dnia 4 listopada 2013 r.,
- „Regulamin Pocztex” – stosowany od dnia 1 stycznia 2014 r.

Wzorce: „Regulamin przekazu pocztowego”, „Regulamin telegramu pocztowego”, „Regulamin Paczki EKSTRA”, „Regulamin usług powszechnych”, „Regulamin Paczki MINI” oraz „Regulamin Pocztex” nie zawierają obligatoryjnych informacji w zakresie warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych, określonych w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego. Mianowicie, nie określono w nich:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,
- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Z kolei w „Regulaminie usług powszechnych” nie zostały prawidłowo określone warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 10 Prawa pocztowego w zakresie terminu składania reklamacji.

Dodatkowo treść „Regulaminu przekazu pocztowego” nie zawiera obligatoryjnych elementów wskazanych w art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego. Mianowicie regulamin ten nie określa warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Poczta Polska wykorzystuje w § 31 ust. 2 „Regulaminu przekazu pocztowego”, postanowienie o treści:

„Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli w trakcie postępowania reklamacyjnego stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym”.

Spółka wykorzystuje w § 16 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Paczki EKSTRA” postanowienie w brzmieniu:

„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”.

Z kolei w § 18 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Pocztex” Spółka posługuje się klauzulą o treści:

„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznoprawnego

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy okik jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Dopiero wykazanie tej okoliczności pozwala na realizację celu ustawy, którym, zgodnie z jej art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Przedmiotowa sprawa, w ocenie Prezesa UOKiK, ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy obecnie są lub w przyszłości będą klientami Spółki. W świetle powyższego, podjęcie działań przez Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie było uzasadnione.

Naruszenie zakazu z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Ustawa okik przewiduje możliwość kontroli przez Prezesa UOKiK działań przedsiębiorców podejmowanych w stosunkach prawnych z konsumentami, wprowadzając mechanizmy ochrony tzw. zbiorowych interesów konsumentów. Definiując w art. 4 pkt 12 pojęcie konsumenta ustawa okik odsyła do art. 22¹ k.c., zgodnie z którym konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Materialnoprawną podstawę do oceny działań przedsiębiorcy w powyższym aspekcie stanowi przepis art. 24 ustawy okik. Zgodnie z jego ust. 1, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy). Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Przepis art. 24 ust. 2 ww. ustawy zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Jak wynika z powyższego, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie okik zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest wykazanie, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- 2) działanie to jest bezprawne;
- 3) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)

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

Ustawa okik zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących m.in. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Poczta Polska S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie okik. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹ Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uokik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

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

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik², jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy okik i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

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

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy okik.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy okik łącznie.

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

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

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

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

Przenosząc powyższe zważania na grunt niniejszej sprawy, należy wskazać, co następuje.

Ad I.1., I.2. i I.3.

² W brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), stosowanym na mocy art. 3 tej ustawy.

Jak wskazano wyżej, Poczta Polska w ramach świadczenia poszczególnych usług pocztowych wykorzystuje regulaminy świadczenia tych usług. Spółka ma obowiązek uwzględnić w ich treści elementy określone w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. Stosownie do brzmienia tego przepisu regulamin świadczenia usług pocztowych określa w szczególności następujące warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych:

- 1) katalog świadczonych usług pocztowych;
- 2) ogólne warunki świadczenia usług pocztowych;
- 3) zasady wykonywania usług pocztowych, w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych;
- 4) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej;
- 5) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji, jeżeli operator pocztowy świadczy usługę z gwarantowanym terminem doręczenia;
- 6) okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną;
- 7) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej;
- 8) terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę pocztową za utraconą;
- 9) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości;
- 10) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań;
- 11) wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin był przewidziany w regulaminie;
- 12) tryb i sposób wypłaty odszkodowań.

W punktach I.1-3 sentencji decyzji Spółce zarzucono niedopełnienie opisanego w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego obowiązku, ponieważ Poczta Polska w regulaminach świadczenia usług pocztowych nie określiła w sposób rzetelny, prawdziwy i pełny warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych.

Ad 1

W treści następujących regulaminów:

- „Regulamin przekazu pocztowego”,
- „Regulamin telegramu pocztowego”,
- „Regulamin Paczki EKSTRA”,
- „Regulamin usług powszechnych”,
- „Regulamin Paczki MINI”,
- „Regulamin Pocztex”,

nie zostały prawidłowo określone elementy wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego. Mianowicie Spółka nie opisała w nich warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie:

- a) uprawnień nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
- b) zasad przyznawania odszkodowań,

- c) wysokości odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia.

Należy zauważyć, że ww. regulaminy zawierają postanowienia, które odnoszą się do art. 21 ust. 2 pkt 9, 10, 11 Prawa pocztowego. Przykładowo § 20 ust. 1 i 3 „Regulaminu Paczki MINI” stanowi:

„1. Z tytułu niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

3. Z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanych terminach doręczenia, o których mowa w § 3 ust. 4 – w żądanej wysokości, nie wyższej jednak niż dwukrotność pobranej opłaty za usługę,*
- 2) za częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki”.*

Postanowienie sformułowane w opisany powyżej sposób określa uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku, zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości, zasady przyznawania odszkodowań, wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki pocztowej bądź wykonania usługi z naruszeniem gwarantowanego terminu doręczenia w sposób niepełny. Wskazuje ono na ograniczenia wysokości odszkodowania przysługującego konsumentowi w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Spółkę usługi pocztowej. Ograniczenia te wynikają z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, jednakże w pewnych sytuacjach nie znajdują zastosowania – czego Spółka nie wskazała. Zgodnie z art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, operator pocztowy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie jest następstwem czynu niedozwolonego, nastąpiło z winy umyślnej operatora lub jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora. We wskazanych przypadkach przewidziane Prawem pocztowym ograniczenia wysokości odszkodowania nie znajdują zastosowania, a operator pocztowy ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, według przepisów kodeksu cywilnego. Przepis art. 87 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się k.c., jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ponieważ regulacja ustawowa z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego zawierająca uregulowania odmienne od regulacji k.c. została w pewnych okolicznościach wyłączona przez art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego, w okolicznościach tych następuje powrót do stosowania przepisów k.c. Jak wynika z art. 361 § 2 k.c., zasadą jest, że w granicach adekwatnego związku przyczynowego, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Jest to tzw. zasada pełnej odpowiedzialności.

Zatem dopełnienie obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 pkt 9, 10 i 11 Prawa pocztowego wymaga określenia w wykorzystywanych przez Spółkę regulaminach nie tylko granic odpowiedzialności wynikających z art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego, ale także wymienionych w art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego sytuacji, w których Poczta Polska ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej (tj. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej będące następstwem czynu niedozwolonego, winy umyślnej Spółki lub jej rażącego niedbalstwa).

Należy zaznaczyć, że w ww. regulaminach świadczenia usług pocztowych stosowanych przez Poczta Polską brakuje postanowienia odpowiadającego treści art. 87 ust. 5 Prawa pocztowego. Nie można uznać za takowe klauzul, które jedynie odsyłają do

odpowiednich przepisów Prawa pocztowego, jak np. § 32 ust. 1 „Regulaminu przekazu pocztowego”, który stanowi:

„Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych w tym emerytalnymi i rentowymi lub świadczeniem z pomocy społecznej oraz przekaz pocztowy na teren wiejski stosuje się postanowienia art. 87 i art. 90 ustawy”,

czy § 33 ust. 1 tego regulaminu, który wskazuje:

„Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy inny niż wymieniony w § 32 w ust. 1 stosuje się postanowienia art. 87 ustawy oraz Kodeksu cywilnego”.

Przepis art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego ma zagwarantować odbiorcom usług pocztowych łatwy dostęp do wszystkich niezbędnych informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z zawartą umową. Dlatego zamieszczenie takich informacji w regulaminie świadczenia usług pocztowych nie może odbywać się przez odesłanie do norm Prawa pocztowego. Ustawodawca wskazał pewne elementy regulaminu jako obligatoryjne w tym celu, aby były one w nim zapisane wprost, bez konieczności ich poszukiwania w przepisach. Przeciwnie założenie niweczyłoby sens obowiązku wynikającego z art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego.

Ad 2

Ponadto, w treści „Regulaminu usług powszechnych” nie zostały prawidłowo określone warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych wskazane w art. 21 ust. 2 pkt 10 Prawa pocztowego w zakresie terminu składania reklamacji. Poczta Polska zamieściła wprawdzie w ww. wzorcu umownym postanowienie, które dotyczy tej kwestii, jednakże postanowienie to nie precyzuje terminu składania reklamacji w sposób pełny. Klauzula zawarta w § 41 ust. 3 i 4 pkt 1 i 2 przedmiotowego wzorca umownego brzmi:

„3. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej i nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Wyjątek stanowią reklamacje, które można zgłaszać w terminach określonych w:

- 1) rozporządzeniu w sprawie reklamacji,*
- 2) przepisach międzynarodowych”*

Powyższe wskazuje na to, że Poczta Polska, stosując ww. klauzulę, jedynie odsyła do odpowiednich przepisów prawa regulujących terminy zgłaszania reklamacji. Jak już wyjaśniono wyżej, taki zabieg nie jest wystarczający z punktu widzenia wymogów określonych w art. 21 ust. 2 Prawa pocztowego. W regulaminie usług pocztowych powinny znaleźć się elementy wskazane w tym przepisie, przy czym muszą one być sformułowane wprost, tak, aby można było je odczytać bezpośrednio z tego regulaminu, bez konieczności podejmowania dodatkowych wysiłków związanych z poszukiwaniem odpowiednich przepisów prawa.

Ad 3

Dodatkowo treść „Regulaminu przekazu pocztowego” nie zawiera obligatoryjnych elementów wskazanych w art. 21 ust. 2 pkt 12 Prawa pocztowego. Mianowicie nie określa

warunków wykonywania i korzystania z usług pocztowych w zakresie trybu i sposobu wypłaty odszkodowań.

Powyższe okoliczności wskazują, iż Spółka nie przestrzega w pełni obowiązku zawarcia w treści „Regulaminu przekazu pocztowego”, „Regulaminu telegramu pocztowego”, „Regulaminu Paczki EKSTRA”, „Regulaminu usług powszechnych”, „Regulaminu Paczki MINI” oraz „Regulaminu Pocztex” minimalnych warunków informacyjnych w zakresie wykonywania i korzystania z usług pocztowych. Takie zaniechanie jest niekorzystne dla konsumenta, który powinien mieć możliwość łatwego zapoznania się z elementami umowy określonymi w tym przepisie. Ustanawiając wymóg zamieszczenia określonych postanowień w treści regulaminu świadczenia usług pocztowych, ustawodawca uznał te postanowienia za istotne. Tymczasem braki regulaminów w opisanym wyżej zakresie utrudniają konsumentowi dostęp właśnie do tej istotnej treści łączącej go z operatorem pocztowym umowy, co może powodować po jego stronie niekorzystne konsekwencje wynikające z niezajomości dotyczących go praw i obowiązków.

W konsekwencji uzasadnione jest podejrzenie, że Spółka może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Ad I.4.

Poczta Polska wykorzystuje w § 31 ust. 2 „Regulaminu przekazu pocztowego”, stosowanego w obrocie konsumenckim postanowienie o treści:

„Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli w trakcie postępowania reklamacyjnego stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym”.

Przytoczona wyżej klauzula, stosownie do art. 21 ust. 2 pkt 6 Prawa pocztowego, określa okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną. Przewiduje ona, że usługa przekazu pocztowego jest niewykonana, jeżeli brak doręczenia określonej kwoty pieniężnej stwierdzono w postępowaniu reklamacyjnym. Wskazuje to, że do stwierdzenia niewykonania usługi pocztowej niezbędne jest przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie należy pamiętać, że z tytułu niewykonania tej usługi jej odbiorcy przysługują stosowne roszczenia, których może dochodzić na drodze sądowej. Zatem, przedmiotowe postanowienie wzorca umowy sugeruje, że do skutecznego wystąpienia z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego w postępowaniu sądowym niezbędne jest złożenie reklamacji u operatora pocztowego, a ponadto jej pozytywne dla konsumenta rozpatrzenie. Tymczasem, zgodnie z przepisami, odbiorca usług pocztowych w ogóle nie ma obowiązku przeprowadzenia procedury reklamacyjnej w celu dochodzenia przed sądem roszczeń wynikających z niewykonania usługi pocztowej. Tym bardziej nie jest do tego wymagane pozytywne rozpatrzenie złożonej reklamacji. Wyjątek w tym zakresie ustanawia art. 94 Prawa pocztowego, zgodnie z którym prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w postępowaniu sądowym, w postępowaniu mediacyjnym lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim, przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Treść przywołanego przepisu wskazuje jednak na to, że dotyczy on jedynie usług powszechnych, zdefiniowanych w art. 45 Prawa pocztowego. Ustanowiona w nim regulacja nie ma więc zastosowania do usług pocztowych, które nie

stanowią usług powszechnych, w tym do przekazu pocztowego, który nie mieści się w ich katalogu znajdującym się w art. 45 Prawa pocztowego.

Powyższe wskazuje na to, że stosowanie przedmiotowego postanowienia w „Regulaminie przekazu pocztowego” może wprowadzać konsumenta w błąd co do jego prawa do wystąpienia przeciwko Poczcie Polskiej na drodze sądowej, z pominięciem procedury reklamacyjnej prowadzonej przez Spółkę, z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym. Może to stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i z art. 3 ustawy pnpr.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy pnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Nieuczciwą praktykę rynkową może stanowić zarówno działanie, jak i zaniechanie przedsiębiorcy w zakresie obowiązku informacyjnego dotyczącego podstawowych cech produktu lub świadczonej usługi. Stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy pnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy pnpr).

Wypada zauważyć, że stosowanie przez Poczte Polską klauzuli wskazanej w punkcie I.4. sentencji decyzji może rodzić po stronie konsumenta niekorzystne skutki. Jest bowiem możliwe, że, kierując się jej treścią, zrezygnuje on ze skierowania roszczenia przeciwko Spółce na drogę sądową i będzie polegał jedynie na procedurze reklamacyjnej. Konsument może bowiem dojść do wniosku, że w sytuacji negatywnego rozpatrzenia reklamacji nie będzie mógł dochodzić swoich praw w sądzie.

Powyższe okoliczności pozwalają na stwierdzenie, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK działanie Poczty Polskiej, polegające na stosowaniu w „Regulaminie przekazu pocztowego” przytoczonego wyżej postanowienia wprowadzającego konsumenta w błąd co do przysługującego mu prawa do wystąpienia przeciwko Spółce z roszczeniem z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowy z pominięciem procedury reklamacyjnej, może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Ad I.5.

Spółka wykorzystuje w § 16 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Paczki EKSTRA”, stosowanego w obrocie konsumenckim, postanowienie w brzmieniu:

„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”.

Z kolei w § 18 ust. 5 pkt 4 „Regulaminu Pocztex”, stosowanego w obrocie konsumenckim, Spółka posługuje się klauzulą o treści:

„Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy”.

Powyższe postanowienia określają jako przesłankę stwierdzenia niewykonania usługi pocztowej zawinione przez Poczta Polską niepowiadomienie adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej/oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy. Ponieważ niewykonanie usługi pocztowej rodzi odpowiedzialność Spółki, należy uznać, że ww. postanowienia wprowadzają winę Poczty Polskiej jako przesłankę tej odpowiedzialności.

Wymaga zaznaczenia, że Prawo pocztowe przewiduje odpowiedzialność operatora pocztowego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego, z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych lub z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Operator pocztowy, powołując się na jedną z ww. przyczyn, przedstawia dowód jej wystąpienia. Przywołany przepis wyznacza zamknięty katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Oznacza to, że we wszystkich przypadkach, które nie wypełniają jednej z przesłanek egzoneracyjnych wskazanych w art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego, operator pocztowy będzie ponosił taką odpowiedzialność, nawet jeżeli nie będzie ponosił winy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Przykładem takiej sytuacji jest dokonanie kradzieży przesyłki pocztowej przez osobę trzecią czy zniszczenie przez taką osobę skrzynki pocztowej wraz ze znajdującym się w niej zawiadomieniem o nadejściu przesyłki.

Przytoczone wyżej klauzule wprowadzają dodatkową w stosunku do art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego przesłankę odpowiedzialności Spółki za niewykonanie zobowiązania. Jest nią wina Poczty Polskiej. Wobec tego, że wskazany przepis określa *numerus clausus* okoliczności wyłączających przedmiotową odpowiedzialność, a brak winy operatora pocztowego do nich nie należy, uzależnianie odpowiedzialności Poczty Polskiej właśnie od jej zawinionego działania należy uznać za sprzeczne z art. 87 ust. 3 Prawa pocztowego.

Należy dodać, że z punktu widzenia konsumenta stosowane przez Poczta Polską postanowienia są niekorzystne. Wprowadzają bowiem dalej idące ograniczenie jej odpowiedzialności za niewykonanie zobowiązania, niż ma to miejsce w bezwzględnie obowiązujących przepisach Prawa pocztowego.

W konsekwencji uzasadnione jest stwierdzenie, że wykorzystywanie przez Spółkę postanowień regulaminów świadczenia usług pocztowych wymienionych w punkcie I.5. sentencji decyzji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 ustawy okik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale

wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Przedsiębiorcy mogą dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z jego oferty. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

W świetle powyższego, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów.

Zobowiązanie Poczty Polskiej S.A.

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy okik staje się obowiązkiem prawnym³.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania opisanego w sentencji niniejszej decyzji oraz przedłożenia propozycji brzmienia postanowień wprowadzających stosowane zmiany, Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy i wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

W dołączonych do zobowiązania propozycji zmian regulaminów Spółka wskazała, iż:

- I. do **„Regulaminu świadczenia usługi przekaz pocztowy”** wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 31. 2. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.

§ 32. 1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych w tym emerytalnymi i rentowymi lub świadczeniami z pomocy społecznej oraz przekaz pocztowy na teren wiejski stosuje się postanowienia § 33¹.

³ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz. Warszawa 2008, s. 681-682;

§ 32. 5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 32. 6. Odszkodowanie lub karę umowną wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

§ 33.1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy inny niż wymieniony w § 32 w ust. 1 stosuje się postanowienia § 33¹ oraz Kodeksu cywilnego.

§ 33. 5. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 4 nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 33. 6. Karę umowną lub odszkodowanie z tytułu niewykonania albo nienależytego wykonania usługi wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

§ 33¹ 1. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;*
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;*
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszego regulaminu.*

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1 Poczta Polska S.A. przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy w wysokości określonej w § 32 i § 33 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;*
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej S.A.;*
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej S.A.*

4. W przypadkach wymienionych w ust. 3 pkt 1-3 Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 34. 2. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. przy realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym ogranicza się do prawidłowego wykonania przedmiotowego zlecenia płatniczego.

§ 34. 3. Poczta Polska S.A. jest odpowiedzialna wobec nadawcy przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym w stosunku do kwot wpłaconych w placówce pocztowej lub otrzymanych z kota nadawcy do czasu, gdy:

- 1) przekaz pocztowy nie zostanie wypłacony lub*
- 2) przekazany na konto adresata lub*

- 3) *kwota nie zostanie zwrócona nadawcy w postaci gotówki lub wpłaty na jego konto.*

§ 34. 4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) *w przypadku opóźnienia wykonania usługi,*
- 2) *gdy nie może rozliczyć się z wykonania zlecenia przekazu pocztowego z powodu zniszczenia danych pocztowych przez siłę wyższą, o ile nie zostanie przedłożony dowód jego odpowiedzialności,*
- 3) *gdy szkoda została spowodowana przez błąd lub niedbalstwo nadawcy, szczególnie odnośnie obowiązku przedłożenia prawidłowych informacji na poparcie zlecenia przekazu pocztowego, włącznie z faktem, iż przekazywana kwota pochodzi z legalnego źródła, oraz że zlecany przekaz pocztowy jest przeznaczony na cel legalny,*
- 4) *jeżeli przekazana kwota została skonfiskowana,*
- 5) *w przypadku kwot dla jeńców wojennych lub internowanych cywilów,*
- 6) *gdy użytkownik nie złożył reklamacji w okresie przewidzianym w Regulaminie,*
- 7) *gdy minął termin odwołania odnośnie pocztowych usług płatniczych w kraju nadania.”*

§ 34¹. Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) *postępowaniu sądowym,*
- 2) *postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
- 3) *postępowaniu przed sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
- 4) *postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polską.*

§ 38. 2. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, zawiadamia się reklamującego na piśmie lub w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej reklamującego wskazany w reklamacji wraz z pouczeniem o prawie do odwołania się oraz wskazaniem adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- a) *sądowy, albo*
- b) *mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo*
- c) *przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

Zawiadomienie zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne tylko w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

§ 40. 1. Droęę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Poczty Polska S.A. albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

2. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przekazu pocztowego.

II. Z „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechniej telegram pocztowy w obrocie krajowym” usunięte zostanie postanowienie § 20 Regulaminu oraz wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 17. 4. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w przypadku niedoręczenia telegramu w terminach, o których mowa w § 9 ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 3.

§ 18.1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,*
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,*
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu.*

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym w § 19 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,*
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,*
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.*

W przypadkach wymienionych w pkt 1-3 Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.”

§ 19.1. W przypadku nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez uprawnionego, jednakże nie wyższej niż dwukrotność opłaty pobranej za usługę.

2. W przypadku niewykonania usługi nadawcy przysługuje odszkodowanie w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę, nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości opłatę za nadanie telegramu.”

§ 20¹. Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym,*

- 2) *postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
- 3) *postępowaniu przed sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
- 4) *postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polską.*

§ 23. 2. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:

- 1) *pisemnej,*
- 2) *elektronicznej,*
- 3) *ustnej do protokołu.*

§ 23. 3. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane między innymi na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej <http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl>.

§ 23. 4. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej następuje poprzez stronę internetową Poczty Polskiej <http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl>.

§ 25. 5. pkt 8) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- a) *sądowym, albo*
- b) *mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo*
- c) *przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

§ 25. 7. Jednostka drugiej instancji, rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania o:

- 1) *pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki pierwszej instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania, albo*
- 2) *o nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:*
 - a. *sądowym,*
 - b. *mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo*
 - c. *przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

III. Do „Regulaminu świadczenia niepowołanych usług pocztowych PACZKA EKSTRA24, PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym” wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 16.1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) *wskutek siły wyższej,*
 - 2) *z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,*
 - 3) *z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,*
 - 4) *z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.*
2. *Powołując się na jedną z przyczyn wyłączających odpowiedzialność wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.*
3. *Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w ust. 5 i 7, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:*
- 1) *jest następstwem czynu niedozwolonego,*
 - 2) *nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,*
 - 3) *jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.*

W przypadkach wymienionych w pkt 1-3 Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.”

§ 16. 6. Usługę uważa się za niewykonaną:

- 4) *w przypadku niepowiadomienia, z przyczyn innych niż występujące po stronie nadawcy lub adresata, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.*

§ 17¹. W przypadku przyjęcie przez Poczte Polską przesyłki Paczka EKSTRA24 do doręczenia w terminie innym, niż gwarantowany w tej usłudze, oraz opóźnienia w jej doręczeniu, przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty za usługę, zgodnie z cennikiem.

§ 17². Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) *postępowaniu sądowym,*
- 2) *postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,*
- 3) *postępowaniu przed sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej*
- 4) *postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczte Polską*

§ 20. 1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:

- 1) *z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:*
 - a) *bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu,*
 - b) *po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki*

albo został sporządzony protokół, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu,

- c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki*
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą zgodnie z § 16 ust. 6 pkt 3,*
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.*

§ 21. 5. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie wypłaty odszkodowania, wynikającym z dyspozycji reklamującego oraz o terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,*
- 8) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:*
 - a) sądowym, albo*
 - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo*
 - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

§ 21. 8. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o przekazaniu dyspozycji do jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania albo*

§ 22. 2. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej.

§ 23. Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

IV. Do „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechniej Paczka MINI w obrocie krajowym” wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 19.1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,*
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,*

- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,
 - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w § 20 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
4. W przypadkach wymienionych w ust. 3 pkt 1-3, Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.”

Rozdział VI Dochodzenie roszczeń i postępowanie reklamacyjne

§ 20¹ Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym,
- 2) postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- 3) postępowaniu przed sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- 4) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polską.

§ 23.1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości jeżeli na tę okoliczność został przy przyjęciu przesyłki sporządzony przez operatora pocztowego protokół,
 - b) po przyjęciu przesyłki przez przyjmującego jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości został sporządzony na tę okoliczność przez operatora pocztowego protokół,
 - c) w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki – w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.

2. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki, w której adresat stwierdził ubytek lub uszkodzenie zawartości, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku przyjęcia przesyłki przez odbiorcę i stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia jej zawartości, nie dającego się z zewnątrz zauważyć, reklamację można wnieść w terminie do 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez odbiorcę.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polska w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.

5. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

6. Reklamację:

- 1) wniesioną po terminie, lub
- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
- 3) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,

Pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Poczta Polska niezwłocznie informuje reklamującego.

7. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) nadawcy,
- 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.

§ 24. 4. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 9) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
 - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

V. Do „Regulaminu świadczenia usługi POCZTEX w obrocie krajowym” wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 18.1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie przesyłki kurierskiej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,

3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów Prawa pocztowego albo regulaminu,

4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dotyczącej przesyłki kurierskiej w zakresie określonym w § 18b ust. 2 i ust. 4 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

1) jest następstwem czynu niedozwolonego,

2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,

3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.

4. W przypadkach wymienionych w ust. 3 pkt 1-3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 18b. 3. Usługę uważa się za niewykonaną:

4) w przypadku niepowiadomienia, z przyczyn niewystępujących po stronie nadawcy lub adresata, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.

§ 20.1. W przypadku błędnego skierowania kwot pobrania, z przyczyn niewystępujących po stronie nadawcy lub adresata, po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje zwrot pełnej kwoty pobrania oraz zwrot opłaty za usługę dodatkową określoną w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem albo zwrot opłaty za usługę, w przypadku określonym w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem.

§ 20¹ Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

1) postępowaniu sądowym,

2) postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

3) postępowaniu przed sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej

4) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczte Polską.

§ 24.5. Odpowiedź na reklamację zawiera:

8) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

a) sądowym, albo

b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo

- c) *przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*

VI. Do „Regulaminu usług powszechnych” wprowadzone zostaną postanowienia o następującej treści:

§ 38a.1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,*
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,*
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,*
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.*

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej w zakresie określonym w § 39 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,*
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,*
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.*

4. W przypadkach określonych w ust. 3 pkt 1-3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 41.3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie krajowym można zgłosić w następujących terminach:

- 1) z tytułu utraty przesyłki poleconej, paczki pocztowej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością – po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania przesyłki, z tym że do okresu tego nie wlicza się okresu, na który przesyłka została zatrzymana przez operatora w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub zawartość jej może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska,*
- 2) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki pocztowej, przesyłki poleconej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością:*
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli na tę okoliczność został przy przyjęciu sporządzony przez operatora pocztowego protokół,*
 - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości został sporządzony na tę okoliczność przez operatora pocztowego protokół.,*

- c) *w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki – w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;*
- 3) *z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii – nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie 4 dni po dniu nadania tej przesyłki,*
- 4) *z tytułu niewykonania usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej, polegającego w szczególności na doręczeniu tej przesyłki lub próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania – po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania tej przesyłki;*
- 5) *z tytułu nienależytego wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych doręczanych w trybach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.), ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 101, ze zm.), ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz. U. Nr 89, poz. 555, ze zm.) oraz w trybie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r. poz. 749, ze zm.) – po otrzymaniu dokumentów potwierdzających odbiór przesyłki rejestrowanej lub przesyłek zwróconych, wobec których zgłoszono nieprawidłowości.*

4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie międzynarodowym, w zakresie paczek pocztowych, przesyłek poleconych lub przesyłek z zadeklarowaną wartością można zgłosić w terminie sześciu miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.”

Następnie Spółka poinformowała, iż wyprzedzająco wprowadziła część z powyższych zobowiązań, w następujący sposób:

- 1) w odniesieniu do „Regulaminu świadczenia usługi przekaz pocztowy”, w pełnym zakresie;
- 2) w odniesieniu do „Regulaminu świadczenia niepowszechnych usług pocztowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24 I PACZKA48 w obrocie krajowym”, w zakresie propozycji dotyczących zarzutów objętych prowadzonym postępowaniem;
- 3) w odniesieniu do „Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”, w zakresie propozycji dotyczących zarzutów objętych prowadzonym postępowaniem.

W związku z powyższym Poczta Polska dodatkowo zobowiązała się do przekazania kwoty pieniężnej w łącznej wysokości 300 tysięcy złotych na rzecz wskazanych przez Prezesa Urzędu organizacji działających na rzecz konsumentów w celu wsparcia działań mających na celu ochronę indywidualnych interesów konsumentów. Beneficjentami tego zobowiązania będą organizacje konsumenckie posiadające doświadczenie w realizowaniu znacznych projektów związanych z ochroną praw konsumentów, wykonywanych na zlecenie Prezesa UOKiK. Informacja o podmiotach, które otrzymają darowiznę zostanie przekazana przez Prezesa UOKiK Spółce na piśmie.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę oraz forma jego realizacji wyrażona w dołączonym do zobowiązania projektach regulaminów świadczenia usług pocztowych zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów

i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd jej wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić. Równie pozytywnie należy ocenić zobowiązanie do przekazania na rzecz organizacji społecznych, których celem statutowym jest ochrona konsumentów, środków pieniężnych z przeznaczeniem na udzielenie wsparcia konsumentom pokrzywdzonym działaniami nieuczciwych przedsiębiorców. W ostatnich latach obserwuje się wzrost nieprawidłowości związanych z umowami zawieranymi z konsumentami, szczególnie w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Bardzo często pokrzywdzonymi na skutek tych działań są konsumenci wrażliwi – w tym przede wszystkim osoby starsze, którzy nie są w stanie samodzielnie dochodzić swoich praw.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, określając mu – stosownie do treści art. 28 ust. 2 ustawy okik – termin jego wykonania. Wobec przedłożenia wraz z zobowiązaniem projektów regulaminów świadczenia usług pocztowych, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania:

- w zakresie określonym w pkt **I.A.ii, I.B., I.C.i.** sentencji, w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- w zakresie określonym w pkt **I.C.ii.** sentencji, w terminie miesiąca od dnia zaakceptowania brzmienia regulaminu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- w zakresie określonym w pkt **I. D. powyżej, poprzez przekazanie kwoty pieniężnej w łącznej wysokości 300 000 zł (słownie: trzysta tysięcy złotych) na rzecz organizacji społecznych wskazanych przez Prezesa Urzędu na piśmie w ciągu miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnej informacji o wyborze organizacji.**

W ocenie Prezesa powyżej określone terminy są wystarczające do skutecznego wykonania zobowiązania. Wymaga podkreślenia, iż treść dołączonych do zobowiązania projektów regulaminów była przez Prezesa Urzędu analizowana wyłącznie w zakresie przedmiotu prowadzonego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Informacja o stopniu realizacji zobowiązania

W związku z tym, że w punkcie I. sentencji decyzji Prezes UOKiK, w zakresie opisanej w tym punkcie praktyki, nałożył na Spółkę obowiązek wykonania złożonego przez nią zobowiązania, należało wziąć pod uwagę treść art. 28 ust. 3 ustawy okik. Zgodnie z tym przepisem, w decyzji zobowiązującej Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Stosownie zatem do powołanego art. 28 ust. 3 ustawy okik, Spółka została zobowiązana do złożenia Prezesowi UOKiK pisemnego sprawozdania z realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających wykonanie tego zobowiązania w postaci:

- 1) wprowadzonych do obrotu:
 - a. Regulaminu świadczenia usługi niepowszechnej telegram pocztowy w obrocie krajowym,

- b. Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej PaczkaMINI w obrocie krajowym,
- uwzględniających zmiany wskazane w punkcie I sentencji decyzji wraz z oświadczeniami o dacie ich wprowadzenia do obrotu – w terminie 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji;
- 2) pisma potwierdzającego przekazanie projektu regulaminu świadczenia usług powszechnych do akceptacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wraz z przekazywanym regulaminem – w terminie 2 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji;
 - 3) Regulaminu świadczenia usług powszechnych uwzględniającego zmiany wskazane w punkcie I. sentencji decyzji, wraz z oświadczeniem o dacie jego wprowadzenia do obrotu – w terminie 2 miesięcy od dnia zaakceptowania brzmienia regulaminu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - 4) Dowodu przełania środków pieniężnych na konta organizacji – w terminie miesiąca od dnia otrzymania pisemnej informacji o wybranych przez Prezesa UOKiK organizacjach społecznych.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Z upoważnienia Prezesa UOKiK

Dyrektor Departamentu Prawnego
Dorota Grudzień-Barbachowska
/podpis/