



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKIK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań  
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, fax (0-61) 851-86-44  
E-mail: [poznan@uokik.gov.pl](mailto:poznan@uokik.gov.pl)

Poznań, dnia 14 października 2009r.

RPZ- 61/4/09/JM

**DECYZJA nr RPZ 18/2009**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134 poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**I.** na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku **postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** stosowania przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. postanowień o treści:

1. Od momentu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia aż do chwili jej doręczenia, GLS Poland może dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w dokumencie PN, w szczególności czy zadeklarowana zawartość przesyłki lub jej waga (masa) odpowiadają rzeczywistości, czy nadana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usługi, a także sprawdzenia zabezpieczenia rzeczy wewnątrz opakowania. Do sprawdzenia stosuje się odpowiednio przepisy ustawy Prawo pocztowe. GLS po dokonaniu sprawdzenia pisemnie informuje nadawcę o przeprowadzonych czynnościach (ust. 6. VII. Nadanie przesyłki),

które jest sprzeczne z art. 25 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r.- Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 ze zm.)

oraz:

2. W obrocie krajowym, w każdym przypadku odpowiedzialność GLS Poland jest ograniczona do wysokości wartości przesyłki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu (ust. 6. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)

3. W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w paczce (przesyłce), którą ustala się na podstawie i następującej kolejności:
  - a) ceny określonej w fakturze (rachunku) sprzedawcy
  - b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia
  - c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i miejscu przyjęcia przesyłki przez GLS Poland do przemieszczenia (ust. 8. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
4. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność GLS Poland za utratę, uszkodzenie lub ubytek przesyłki nie może przewyższać kwoty 8,33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość przesyłki (...) (ust. 9. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
5. W razie zwłoki w dostarczeniu przesyłki, jeżeli klient udowodni, że wynika stąd dla niego szkoda, GLS Poland jest obowiązany zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż wysokość wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił (ust. 12. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
6. W przypadku odstąpienia od umowy przez nadawcę z przyczyn leżących po stronie GLS Poland, odpowiedzialność GLS Poland za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od której wykonania nadawca odstąpił (ust. 13. IX. Odpowiedzialność GLS Poland),

które są sprzeczne z art. 57 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r.- Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 ze zm.) w zw. z art. 471 i art. 361 oraz art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego,

po zobowiązaniu się przez Przedsiębiorcę do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zmianę postanowień ust. 6, 8, 9 i 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) Regulaminu Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. w sposób określony w piśmie z dnia 9 lipca 2009r. oraz usunięcie postanowień ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) i ust. 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland), **nakłada się na General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie** obowiązek wykonania tego zobowiązania, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

**II.** na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się na General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie** obowiązek przekazania, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji dotyczącej realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I decyzji, poprzez przedłożenie Regulaminu Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. stosowanego w obrocie z konsumentami

**III.** na podstawie art. 105 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, wszczęte z urzędu w związku z podejrzeniem stosowania przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. postanowienia o treści:

GLS Poland odpowiada wyłącznie za rzeczywiste udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu przez Klienta lub osobą trzecią chyba, że spowodowane one zostały winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland (ust. 5. IX. Odpowiedzialność GLS Poland),

jako sprzecznego z art. 57 ust. 1 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r.- Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 ze zm.) w zw. z art. 471 i art. 361 oraz art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.

## Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu zbadanie wzorców umów i regulaminów stosowanych przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie (dalej: Przedsiębiorca), pod kątem występowania w nich zapisów mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> i art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego oraz treści, których wykorzystanie stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postępowanie to wszczęte zostało z urzędu w związku z ogólnokrajową kontrolą wzorców umownych stosowanych przez firmy kurierskie.

W toku postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca poinformował, że jest operatorem pocztowym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 12 czerwca 2003r.- Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2008r. nr 189, poz. 1159 ze zm.) i świadczy usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym i międzynarodowym na zlecenie przedsiębiorców oraz osób prawnych nie będących przedsiębiorcami. W głównym nurcie swojej działalności nie świadczy usług na rzecz konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w pkt 1 Regulaminu świadczenia usług przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. Przedsiębiorca wskazał, że usługi na rzecz konsumentów świadczy jedynie w ramach Punktów Parcel Shop. Punkty te w dużej mierze znajdują się poza granicami aglomeracji miejskich, a klienci mogą w nich dokonać osobistego nadania przesyłki. Do tych usług stosuje, jak poinformował, Regulamin Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. Przedsiębiorca podkreślił, że jego działalność na rzecz konsumentów ma charakter marginalny: szacunkowo na zlecenie konsumentów w ramach ww. Punktów przyjmuje ok. [usunięto] przesyłek miesięcznie. Podał jednocześnie, że ogółem w okresie od stycznia 2007r. do czerwca 2008r. zrealizował [usunięto] zleceń w obrocie krajowym i międzynarodowym. Oświadczył ponadto, że nie świadczy usług przewozowych.

Przedsiębiorca przedłożył obowiązujące wzorce, wykorzystywane w prowadzonej działalności tj. Regulamin świadczenia usług przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. oraz Regulamin Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., listę Punktów Parcel Shop, wzór naklejki na przesyłkę nadawaną za pośrednictwem tych punktów oraz potwierdzenia dokonanej wpłaty gotówkowej.

Analiza postanowień Regulaminu Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. (dalej: Regulamin) dała podstawę do wniosku, że zawarto w nim postanowienia, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 22 maja 2009r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu wobec Przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w ww. Regulaminie postanowień, które mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 12 czerwca 2003r.- Prawo pocztowe. Zarzut postawiony Przedsiębiorcy objął postanowienia o treści:

1. Od momentu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia aż do chwili jej doręczenia, GLS Poland może dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom nadawcy zawartym w dokumencie PN, w szczególności czy zadeklarowana zawartość przesyłki lub jej waga (masa) odpowiadają rzeczywistości, czy nadana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usługi, a także sprawdzenia zabezpieczenia rzeczy wewnątrz opakowania. Do sprawdzenia stosuje się odpowiednio przepisy ustawy Prawo pocztowe. GLS po dokonaniu sprawdzenia pisemnie informuje nadawcę o przeprowadzonych czynnościach (ust. 6. VII. Nadanie przesyłki),  
które uznane zostało za sprzeczne z art. 25 ust. 1 Prawa pocztowego  
oraz:
2. GLS Poland odpowiada wyłącznie za rzeczywiste udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu przez klienta lub osobą trzecią chyba, że spowodowane one zostały winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland (ust. 5. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
3. W obrocie krajowym, w każdym przypadku odpowiedzialność GLS Poland jest ograniczona do wysokości wartości przesyłki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu (ust. 6. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
4. W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w paczce (przesyłce), którą ustala się na podstawie i następującej kolejności:
  - a) ceny określonej w fakturze (rachunku) sprzedawcy
  - b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia
  - c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i miejscu przyjęcia przesyłki przez GLS Poland do przemieszczenia (ust. 8. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
5. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność GLS Poland za utratę, uszkodzenie lub ubytek przesyłki nie może przewyższać kwoty 8,33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość przesyłki (...) (ust. 9. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
6. W razie zwłoki w dostarczeniu przesyłki, jeżeli klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, GLS Poland jest obowiązany zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż wysokość wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił (ust. 12. IX. Odpowiedzialność GLS Poland)
7. W przypadku odstąpienia od umowy przez nadawcę z przyczyn leżących po stronie GLS Poland, odpowiedzialność GLS Poland za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od której wykonania nadawca odstąpił (ust. 13. IX. Odpowiedzialność GLS Poland),  
które uznane zostały za sprzeczne z art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego w zw. z art. 471 i art. 361 oraz art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.

Przedsiębiorca zawiadomiony o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 9 czerwca 2009r. ustosunkował się do przedstawionych zarzutów. Przytoczył treść art. 24 Prawa pocztowego, z którego wynika, że operator winien określić w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenia usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

W przypadku pierwszego z zarzutów, obejmującego postanowienie zamieszczone w ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) Przedsiębiorca wskazał, że zamierza dokonać jego odpowiedniej modyfikacji, poprzez sprecyzowanie, w jakich okolicznościach (pod jakimi warunkami) możliwa będzie weryfikacja zawartości przesyłki, z zachowaniem pierwszeństwa jej otwarcia przez nadawcę w uzasadnionych okolicznościach.

Odnosząc się do zarzutów dotyczących postanowień ust. 5, 6, 8, 9, 12 i 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) Przedsiębiorca podkreślił, że przepis art. 57 Prawa pocztowego w zakresie zasad ponoszenia odpowiedzialności przez operatorów odsyła wprost do przepisów Kodeksu cywilnego. Zarzut jego naruszenia może być rozpatrywany wyłącznie w powiązaniu z przepisami, do których odsyła. Przywołując przepisy art. 471 oraz art. 361 Kodeksu cywilnego, Przedsiębiorca zauważył, że pierwszy z nich reguluje główną zasadę odpowiedzialności odszkodowawczej dłużnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Wynika z niego, że o ile dłużnik nie wykona lub wykona nienależycie umowę, jest obowiązany do zapłaty poszkodowanemu odszkodowania chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności. Przedsiębiorca wskazał, że przepis ten w sposób ogólny ustanawia zasadę ponoszenia przez dłużnika kontraktowego odpowiedzialności, w żaden sposób nie przewidując zasad czy granic ponoszenia tej odpowiedzialności. Obok niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania i powstałej w związku z tym szkody, kolejną przesłanką odpowiedzialności dłużnika jest, jak zauważył, istnienie adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy naruszeniem zobowiązania a szkodą. To właśnie przepis art. 361 Kodeksu cywilnego ustanawia zasadę adekwatnego związku przyczynowego, w myśl którego dłużnik ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa swojego działania lub zaniechania. Art. 361 §2 określa z kolei, co podkreślił Przedsiębiorca, granice w jakich dłużnik powinien naprawić szkodę, obejmując straty, które poszkodowany poniósł i korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby szkody mu nie wyrządzono. Ta wysokość odszkodowania ma jednak obowiązywać strony wyłącznie, jeśli umowa lub inny przepis nie stanowią inaczej. Przedsiębiorca zaznaczył, że obowiązek naprawienia szkody w granicach rzeczywistych strat i utraconych korzyści obowiązuje wówczas, gdy nic innego nie wynika z umowy lub innych przepisów.

Przedsiębiorca wskazał ponadto treść art. 473 Kodeksu cywilnego, stosownie do którego dłużnik może przyjąć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania z powodu oznaczonych okoliczności, za które na mocy ustawy nie ponosi odpowiedzialności. Nieważne jest jedynie zastrzeżenie, że nie będzie odpowiedzialny za szkodę, którą może wyrządzić wierzycielowi umyślnie (art. 473 § 2). Przedsiębiorca poinformował, że ten zapis jest przez niego w pełni respektowany w ust. 5 działu IX Regulaminu.

Zauważył także, że w literaturze utrwalone jest stanowisko, że modyfikacja ustawowego modelu okoliczności obciążających dłużnika może dokonać się w samej umowie, jak i z wykorzystaniem wzorca umownego, którym posłużono się przy jej zawieraniu z tym, że w umowach z udziałem konsumentów rozważenia wymaga, czy nie mają one charakteru niedozwolonych postanowień w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Ograniczenie zatem odpowiedzialności, zgodnie z ust. 5 działu IX Regulaminu, do rzeczywistych udowodnionych strat poniesionych przez klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu przez klienta lub osobę trzecią, nie może stanowić o naruszeniu art. 471 i art. 361 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 57 Prawa pocztowego. Ponadto, z praktycznego punktu widzenia przy uwzględnieniu ograniczonego katalogu procedur i środków służących przedsiębiorcy do miarodajnej weryfikacji potencjalnych, wskazywanych przez konsumenta utraconych korzyści, zysków bądź dochodów- ich oszacowanie i ustalenie adekwatnego związku przyczynowego byłoby niejednokrotnie dla operatora niemożliwe. Szkada związana z utraconymi korzyściami ma charakter hipotetyczny, a postaci utraconych korzyści są w istocie wielce zróżnicowane. Tak zmodyfikowany zakres odpowiedzialności nie ogranicza, zdaniem Przedsiębiorcy, w sposób istotny jego odpowiedzialności wobec konsumenta.

Przedsiębiorca podkreślił również, że ocena istotności naruszeń nie powinna być oderwana od natury- właściwości stosunku umownego łączącego go z konsumentem. Podniósł, że usługę pocztową, tzw. usługę kurierską cechuje masowość, szybkość i przystępna cena. Świadczona przez niego usługa dotyczy drobnych, małych przesyłek- do 30 kg i 3 metrów w sumie obwodu i najdłuższego boku. Przedsiębiorca poinformował, że nie świadczy usług pocztowych wobec paczek o wartości powyżej 1000 zł. Z charakteru tych usług wynika, jak wskazał, duże prawdopodobieństwo uszkodzeń, a z drugiej strony brak możliwości indywidualnej oceny skali tego prawdopodobieństwa. W opinii Przedsiębiorcy, ponoszenie ryzyka uszkodzenia przesyłki wyłącznie przez jedną ze stron umowy, stałoby w rażącej sprzeczności z koniecznością dążenia do równowagi obligacyjnej stron, w miarę możliwości równego rozdzielania zarówno ryzyka jak i korzyści i podważałoby ekonomiczny cel świadczenia usług tego typu. Świadczy to, zdaniem Przedsiębiorcy, o braku możliwości ponoszenia przez niego nieograniczonego ryzyka/nieograniczonej odpowiedzialności, jaka wynika z treści względnie obowiązującego przepisu art. 361 Kodeksu cywilnego. W ocenie Przedsiębiorcy, z natury i właściwości stosunku umownego usługi pocztowej wynika konieczność ograniczenia odpowiedzialności. Dlatego też, jak podkreślił, uzasadnieniem regulaminowego ograniczenia odpowiedzialności jest co do zasady właściwość stosunku umownego.

Ponadto Przedsiębiorca wskazał, że konieczność ograniczenia odpowiedzialności przy usługach tego typu zauważył ustawodawca, przewidując ograniczenie odpowiedzialności do zwykłej wartości przesyłki/towaru i wyłączając odpowiedzialność za utracone korzyści w przypadku usług o podobnym charakterze- powszechnej usługi pocztowej, usługi przewozu, spedycji, składu. Odpowiedzialność ta nierzadko jest ograniczana kwotowo. Jako przykład Przedsiębiorca podał art. 83 ustawy z dnia 15 listopada 1984r.- Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000r., nr 50, poz. 601 ze zm.), który z tytułu zwłoki w przewozie ogranicza odpowiedzialność przewoźnika do podwójnej kwoty przewoźnego chyba, że szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika. Ponadto, stosownie do art. 23 ust. 4 Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) (Dz.U. z 1962r., nr 49, poz. 238), w razie opóźnienia dostawy przewoźnik jest obowiązany do wypłaty odszkodowania, które nie może przewyższyć przewoźnego, natomiast z tytułu odszkodowania za utratę, uszkodzenie przesyłki co do zasady odszkodowanie nie może przewyższyć 8,33 SDR na kg brakującej/uszkodzonej masy brutto chyba, że- w obu przypadkach- szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika. Dalej, zgodnie z art. 788 Kodeksu cywilnego, odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania odbiorcy nie może przewyższać zwykłej wartości przesyłki chyba, że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika. Podobną regulację zawiera, na co zwrócił uwagę Przedsiębiorca, art. 801 Kodeksu cywilnego, dotyczący odpowiedzialności spedytora. Przedsiębiorca podniósł także, że przepisy dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za szkody w substancji przesyłki uznawane są za przepisy bezwzględnie obowiązujące.

W ocenie Przedsiębiorcy, konieczność zachowania spójności prawa przemawia za koniecznością przyznania operatorowi pocztowemu uprawnienia do ograniczenia odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy o usługę pocztową, polegającego na szkodzie w substancji przesyłki lub opóźnieniu w jej dostawie. Przyjęcie przeciwnego poglądu prowadziłoby bowiem do wniosku, że przemieszczenie tej samej przesyłki nadanej przez konsumenta przez przewoźnika i operatora pocztowego wiązałoby się z różnym reżimem ponoszenia odpowiedzialności. Natura i właściwość stosunku zobowiązaniowego oraz konieczność zachowania spójności porządku prawnego przemawia więc, jego zdaniem, za koniecznością ograniczenia odpowiedzialności niepublicznego operatora pocztowego za uszkodzenie, ubytek, utratę przesyłki oraz opóźnienie w świadczeniu usługi pocztowej.

Z tych przyczyn Przedsiębiorca uznał, że zapis ust. 8 działu IX. Regulaminu nie narusza przepisów art. 57 Prawa pocztowego oraz art. 361 i 471 Kodeksu cywilnego, ani dobrych obyczajów i interesów konsumenta. Przyjęta bowiem w tym postanowieniu koncepcja

odpowiedzialności operatora jest analogiczna do odpowiedzialności przewoźnika drogowego i spedytora.

Z kolei treść ust. 9 działu IX uzasadniona jest naturą i właściwością stosunku i porównawczo- przepisami Prawa przewozowego, Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) oraz Konwencji warszawskiej o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego oraz Kodeksu morskiego. Nie może być zatem mowy, w ocenie Przedsiębiorcy, o naruszeniu dobrych obyczajów czy rażącym naruszeniu interesów konsumentów. Punktem odniesienia winny być w tym wypadku bezwzględnie obowiązujące przepisy Prawa przewozowego i Konwencji CMR.

Przedsiębiorca wskazał, że zapis ust. 12 działu IX jest w istocie analogiczny z art. 23 ust. 5 Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR).

W ww. piśmie Przedsiębiorca poinformował ponadto, że przystąpił do weryfikacji dotychczasowej treści Regulaminu, w związku z zamiarem wprowadzenia szeregu zmian organizacyjnych i funkcjonalnych dla poszerzenia dostępności tego rodzaju usługi. Ponadto oświadczył, że wobec przedstawionego stanowiska Prezesa Urzędu i zgłoszonych zastrzeżeń, dokona weryfikacji i odpowiednich zmian poszczególnych postanowień Regulaminu tak, by możliwe było uwzględnienie wszelkich aspektów ochrony interesów konsumentów, wynikających zarówno z klauzuli generalnej zawartej w art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, jak i przepisów Prawa pocztowego.

Przedsiębiorca poinformował również, że Regulamin stosuje od dnia 1 lipca 2006r. Usługa Parcel Shop jest jedyną usługą, którą świadczy także na rzecz konsumentów. Opierając się na informacjach przekazanych przez poszczególne filie Przedsiębiorca podał, że szacunkowo w okresie od lipca 2008r. do końca kwietnia 2009r. z ogólnej liczby [usunięto] paczek jedynie ok. [usunięto] nadanych zostało przez konsumentów. Oszacował także, że w ramach Punktów Parcel Shop przyjmuje ok. [usunięto] paczek miesięcznie, z czego ok. 70% nadawców stanowią konsumenci.

Pismem z dnia 9 lipca 2009r. Przedsiębiorca oświadczył, że *pismo z dnia 9 czerwca 2009r. należy traktować jako wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Jednocześnie Przedsiębiorca przedstawił nową treść zakwestionowanych postanowień Regulaminu, zobowiązując się do ich wprowadzenia w terminie do dnia 1 września 2009r.

Kolejnym pismem z dnia 28 sierpnia 2009r. Przedsiębiorca podtrzymał wcześniejszą deklarację *wyrażającą wolę zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych poprzez zmianę dotychczasowego Regulaminu Punktów Parcel Shop (...)*, przedkładając nowy Regulamin, który wejdzie w życie z dniem 1 września 2009r.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Głuchowie jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000005009 (*k. 6-9 akt*). Przedmiotem jego działalności jest m.in. świadczenie usług kurierskich, krajowych i międzynarodowych usług transportowych i spedycyjnych. General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. jest operatorem pocztowym w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego (*k. 15, 25 akt*).

Przedsiębiorca świadczy usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym i międzynarodowym przede wszystkim na zlecenie przedsiębiorców oraz osób prawnych nie będących przedsiębiorcami (*k. 4, 25 akt*).

Usługi na rzecz konsumentów Przedsiębiorca wykonuje w ramach Punktów Parcel Shop, w których możliwe jest dokonanie osobistego nadania przesyłki. Do tego rodzaju usług Przedsiębiorca stosuje postanowienia Regulaminu Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. (*k. 4, 25 i 46 akt*).

W niniejszym postępowaniu administracyjnym Prezes Urzędu zakwestionował praktykę Przedsiębiorcy polegającą na stosowaniu w ww. Regulaminie postanowień, które uznał za sprzeczne z przepisami art. 25 ust. 1 Prawa pocztowego oraz art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego w zw. z art. 471 i art. 361 oraz art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.

Wzorzec, w którym zostały zamieszczone kwestionowane postanowienia Przedsiębiorca wykorzystuje w obrocie konsumenckim od dnia 1 lipca 2006r. (*k. 46 akt*). W ramach Punktów Parcel Shop nadawanych jest ok. [usunięto] paczek miesięcznie, przy czym ok. 70% nadawców stanowią konsumenci (*k. 47 akt*).

Wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Przedsiębiorca zaproponował zmianę treści postanowień ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) oraz ust. 6, 8, 9, 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) (*pismo z dnia 9 lipca 2009r.- k. 46-52 akt*).

Przedsiębiorca poinformował, że ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) otrzyma brzmienie: „Od momentu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia aż do chwili jej doręczenia, GLS Poland może w obecności nadawcy dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w dokumencie PN, w szczególności czy zadeklarowana zawartość przesyłki lub jej waga (masa) odpowiadają rzeczywistej, czy nadana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usługi, a także sprawdzenia zabezpieczenia rzeczy wewnątrz opakowania”.

Ust. 6 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) zostanie zmieniony w następujący sposób: „W obrocie krajowym odpowiedzialność GLS Poland ograniczona jest do wysokości wartości przesyłki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu chyba, że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland”.

Postanowienie ust. 8 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) otrzyma treść: „W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w paczce (przesyłce) chyba, że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland. Wartości rzeczy ustala się na podstawie i w następującej kolejności:

- a) ceny określonej w fakturze (rachunku) sprzedawcy
- b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia
- c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i miejscu przyjęcia przesyłki przez GLS Poland do przemieszczenia”.

Ust. 9 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) zostanie zmodyfikowany w następujący sposób: „W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność GLS Poland za utratę, uszkodzenie lub ubytek przesyłki nie może przewyższać kwoty 8,33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość przesyłki chyba, że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland”.

Postanowieniu zamieszczonemu w ust. 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) nadana zostanie treść: „W razie zwłoki w dostarczeniu przesyłki, jeżeli klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, GLS Poland jest obowiązany zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż podwójna kwota wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił chyba, że spóźnienie spowodowane zostało winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland”.

Przedsiębiorca zadeklarował ponadto, że usunie z Regulaminu ust. 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland).

Pismem z dnia 28 sierpnia 2009r. Przedsiębiorca przedłożył nowy Regulamin Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., z którego postanowienia ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) oraz ust. 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) zostały usunięte, natomiast postanowieniom zamieszczonym w ust. 6, 8, 9, 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) nadano treść jak przedstawiona wyżej (zastępując jedynie pojęcie przesyłki sformulowaniem „paczka”, definicja tych pojęć zawarta w Regulaminie pozostała tożsama).

Przedsiębiorca zobowiązał się do wprowadzenia w życie proponowanych zmian z dniem 1 września 2009r.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

I. Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania 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, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. Przedsiębiorcy.

W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1, stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest zakazane. Stosownie do art. 24 ust. 2, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

W świetle powyższego, praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są zachowania przedsiębiorców, które spełniają łącznie dwa warunki: **są bezprawne i naruszają zbiorowe interesy konsumentów.**

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwejki, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., str. 117-118), a więc jest wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa (por. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006). Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań.

Jak zauważył Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (jego odpowiednikiem w obecnie obowiązującej ustawie jest art. 24) *można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta (...). Zachowania takie stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów.*

Podobne argumenty przywołał Sąd Okręgowy w Warszawie- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006r. sygn. akt XVII AmA 32/05 wskazując, że

przepis ten nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, ponieważ dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

W niniejszej sprawie bezprawność działań Przedsiębiorcy wywiedziona została z przepisów Prawa pocztowego oraz Kodeksu cywilnego.

W prowadzonym postępowaniu administracyjnym Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie Regulaminu, zgodnie z którym: „Od momentu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia aż do chwili jej doręczenia, GLS Poland może dokonać sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w dokumencie PN, w szczególności czy zadeklarowana zawartość przesyłki lub jej waga (masa) odpowiadają rzeczywistej, czy nadana przesyłka nie podlega wyłączeniu z usługi, a także sprawdzenia zabezpieczenia rzeczy wewnątrz opakowania. Do sprawdzenia stosuje się odpowiednio przepisy ustawy Prawo pocztowe. GLS po dokonaniu sprawdzenia pisemnie informuje nadawcę o przeprowadzonych czynnościach” (ust. 6 VII. Nadanie przesyłki).

Należy wskazać, że kwestie związane ze sprawdzeniem stanu przesyłki przez operatora pocztowego reguluje art. 25 ust. 1 Prawa pocztowego. Przepis ten stanowi, że w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczenie przesyłki może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia operatora, operator może żądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego.

Wprawdzie zakwestionowane postanowienie nawiązuje do „odpowiedniego stosowania” przepisów Prawa pocztowego, jednak na jego podstawie Przedsiębiorca może, w ocenie Prezesa Urzędu, dokonać samodzielnego sprawdzenia stanu przesyłki bez wiedzy konsumenta praktycznie w każdej sytuacji. Postanowienie nie wskazuje jakichkolwiek okoliczności, których zaistnienie uprawniałoby Przedsiębiorcę do otwarcia przesyłki. Przewiduje jedynie, że po sprawdzeniu Przedsiębiorca poinformuje o wykonanych czynnościach nadawcę na piśmie. Powoduje to, że Przedsiębiorca może jednostronnie decydować o otwarciu przesyłki.

Z art. 25 Prawa pocztowego wynika, że uprawnienie operatora do otwarcia przesyłki związane jest z uzasadnionym podejrzeniem, że jej przemieszczenie może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia operatora. W takich sytuacjach operator powinien przede wszystkim zażądać otwarcia przesyłki przez nadawcę, a dopiero w przypadku, gdyby wezwanie było niemożliwe lub bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt. Uprawnienia operatora są więc uzależnione od tego, czy uprzednie wezwanie nadawcy o jej otwarcie będzie możliwe bądź skuteczne oraz wystąpienia „uzasadnionego podejrzenia”. Zastrzegając sobie prawo sprawdzenia stanu przesyłki bez obecności i wiedzy nadawcy oraz wskazania, kiedy może nastąpić otwarcie przesyłki Przedsiębiorca mógł zatem naruszyć zasady i tryb sprawdzenia przesyłki, określone w ww. przepisie Prawa pocztowego. Zdaniem Prezesa Urzędu, przesądza to o uprawdopodobnieniu bezprawności kwestionowanego postanowienia.

Prezes Urzędu zarzucił ponadto Przedsiębiorcy stosowanie postanowień, które w sposób sprzeczny z prawem regulują kwestię jego odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej. Ten zarzut dotyczy postanowień ust. 6, 8, 9, 12 i 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland).

Ust. 6 przewiduje, że: „W obrocie krajowym, w każdym przypadku odpowiedzialność GLS Poland ograniczona jest do wysokości wartości przesyłki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu”.

W ust. 8 wskazano, że: „W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w paczce (przesyłce), którą ustala się na podstawie i następującej kolejności:

- a) ceny określonej w fakturze (rachunku) sprzedawcy
- b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia przesyłki do przemieszczenia
- c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i miejscu przyjęcia przesyłki przez GLS Poland do przemieszczenia”.

Ust. 9 ogranicza odpowiedzialność GLS Poland za utratę, uszkodzenie lub ubytek przesyłki w obrocie międzynarodowym stanowiąc, że nie może przewyższać kwoty 8,33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość przesyłki.

Z kolei ust. 12 dotyczący odpowiedzialności za zwłokę w dostarczeniu przesyłki stanowi, że jeżeli klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, GLS Poland jest obowiązany zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż wysokość wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił.

Ust. 13 przewiduje, że: „W przypadku odstąpienia od umowy przez nadawcę z przyczyn leżących po stronie GLS Poland, odpowiedzialność GLS Poland za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od której wykonania nadawca odstąpił”.

Wszczynając postępowanie Prezes Urzędu ocenił, że postanowienia te mogą być sprzeczne z art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego w zw. z art. 471, art. 361 oraz art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.

Art. 57 ust. 1 Prawa pocztowego stanowi, że do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej.

Zgodnie z art. 471 Kodeksu cywilnego, dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności. Stosownie do art. 361 Kodeksu cywilnego, zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła (§ 1). W powyższych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono (§ 2).

W świetle powyższego, rozważyć należy, czy postanowienia, w których odpowiedzialność odszkodowawcza Przedsiębiorcy została ograniczona do wartości przesyłki (ust. 6, 8 i 9) bądź wysokości wynagrodzenia za usługę (ust. 12 i 13), mogą świadczyć o bezprawności jego działań oraz naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Z przytoczonych przepisów wynika, że Przedsiębiorca jako operator pocztowy co do zasady ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

Art. 361 §2 Kodeksu cywilnego przewiduje możliwość odejścia od reguły odpowiedzialności kontraktowej, zgodnie z którą naprawienie szkody obejmuje poniesione przez poszkodowanego straty oraz utracone korzyści. Przepis ten dopuszcza bowiem możliwość odmiennego uregulowania granic tej odpowiedzialności w przepisach ustawy lub postanowieniach umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w analizowanym przypadku ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy względem konsumenta może wywoływać jednak uzasadnione wątpliwości. Przede wszystkim dlatego, że przewidziane zostało w stosowanym wzorcu umownym (art. 384 Kodeksu cywilnego). Oznacza to, że Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy na podstawie z góry przygotowanych gotowych klauzul, które nie podlegają negocjacom i są

narzucane. We wzorcach brak jest postanowień określających indywidualnego klienta (por. np. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 czerwca 2007r. sygn. akt VI ACa 228/07). Zawarcie umowy o usługę pocztową w oparciu o Regulamin następuje więc poprzez przystąpienie konsumenta i zaakceptowanie warunków umownych ustalonych przez Przedsiębiorcę. Skutkuje to koniecznością dokonania oceny kwestionowanych postanowień także z punktu widzenia przepisów Kodeksu cywilnego mających zastosowanie w obrocie konsumenckim, dotyczących niedozwolonych postanowień umownych.

Należy zauważyć, że umowne ograniczenie odpowiedzialności nie może przekroczyć granic określonych w art. 473§ 2 Kodeksu cywilnego tj. wyłączać odpowiedzialności za szkody wyrządzone umyślnie.

Na mocy ww. postanowień Przedsiębiorca może ograniczyć zakres swojej odpowiedzialności w każdej sytuacji i bez względu na okoliczności. Nie można zatem wykluczyć, że na podstawie tego rodzaju postanowień, należne konsumentowi odszkodowanie zostanie ograniczone np. do wysokości wartości przesyłki w sytuacji, gdy utrata przesyłki nastąpi z powodu rażącego niedbalstwa Przedsiębiorcy, a więc, gdy stopień naganności jego postępowania jest szczególnie wysoki i rażąco odbiega od modelu należnego zachowania (por. komentarz do art. 472, str. 428. Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Gerard Bieniek i in. Wyd. Prawnicze. Warszawa 1996r.). Przez tak szerokie ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy („w każdym przypadku”- ust. 6) konsument może zostać pozbawiony możliwości uzyskania zapłaty w całości za poniesioną szkodę, gdy szkoda jest wynikiem szczególnie nagannego zachowania Przedsiębiorcy.

W takich wypadkach uzasadnione jest podejrzenie, że ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy wobec konsumenta może kształtować prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszać jego interesy, w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (niedozwolone postanowienia umowne). Zdaniem Prezesa Urzędu, dobre obyczaje we wzajemnych relacjach Przedsiębiorcy z konsumentami przy świadczeniu usług pocztowych wymagają, aby ograniczenie zakresu odpowiedzialności Przedsiębiorcy nie było bezwarunkowe i dotyczyło każdej sytuacji, w której może zostać wyrządzona szkoda, ale uwzględniło wskazanie okoliczności, w których może mieć miejsce.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedstawione argumenty uprawdopodobniają bezprawność kwestionowanych postanowień Regulaminu.

Do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że bezprawne działanie Przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów dotyczy tzw. **zbiorowego interesu konsumentów**.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07, Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. W ocenie Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał zatem, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować- osób, które skorzystały z jego usług w Punktach Parcel Shop oraz wszystkich jego potencjalnych klientów. Niezgodnymi z prawem działaniami może bowiem zostać dotknięta nieograniczona liczba osób, tzn. wszyscy konsumenci nadający przesyłki w Punktach Parcel Shop, do których Przedsiębiorca stosuje analizowany Regulamin. Z samej istoty posługiwania się przez Przedsiębiorcę wzorcem umownym wynika powtarzalność jego zachowania wobec takich osób.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconej Przedsiębiorcy praktyki tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Przedsiębiorca pismem z dnia 9 lipca 2009r. zaproponował zmianę treści zakwestionowanych w toku postępowania postanowień: ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) i ust. 6, 8, 9 i 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) oraz wykreślenie z nowego wzorca ust. 13 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland).

Przedsiębiorca przedstawił nową treść ust. 6 (VII. Nadanie przesyłki) wskazując, że sprawdzenie przesyłki może nastąpić jedynie w obecności konsumenta (nadawcy). Postanowienie to nie zostało zamieszczone w nowym Regulaminie, przedłożonym w załączeniu do pisma Przedsiębiorcy z dnia 28 sierpnia 2009r.

Przedsiębiorca doprecyzował ponadto treść ust. 6, 8, 9 i 12 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland) wprowadzając zastrzeżenie, że ograniczenie jego odpowiedzialności nie będzie mieć miejsca w sytuacji, gdy szkoda wyrządzona konsumentowi spowodowana została przez niego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa („chyba, że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS”).

Oceniając ww. postanowienia Prezes Urzędu uznał, że pomimo utrzymania w nich zasady ograniczonej odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o usługę pocztową, wprowadzenie ww. zastrzeżenia, nie pozwala na dalsze ich kwestionowanie. Poprzez zmianę treści ww. postanowień, możliwe jest wyróżnienie dwóch sytuacji, w których wyrządzona została konsumentowi szkoda: takiej, w której do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przedsiębiorcy i kiedy przysługujące konsumentowi z tego tytułu odszkodowanie nie jest limitowane wartością przesyłki lub wynagrodzenia i drugiej- gdy szkoda nie jest wynikiem winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przedsiębiorcy i kiedy odszkodowanie należne konsumentowi nie może przekroczyć ww. wartości. Tym samym zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy uzależniony jest ściśle od charakteru jego zachowania (możliwości przypisania bądź nie rażącego niedbalstwa czy też winy umyślnej).

Zdaniem Prezesa Urzędu, punktem wyjścia przy ocenie zobowiązania Przedsiębiorcy winny być przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące zobowiązań, w szczególności art. 361 §2 oraz art. 473 §2. Pierwszy z tych przepisów, jak to wskazano powyżej, pozwala na umowną modyfikację „standardowej” odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę, obejmującą poniesione straty i utracone korzyści; drugi określa, że niedopuszczalne jest wyłączenie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie. W tych granicach dopuszczalna jest więc możliwość ograniczenia odpowiedzialności kontraktowej. W niniejszej sprawie, dotyczącej obrotu konsumenckiego, kwestia ta podlega jednak ocenie także z punktu widzenia przepisów art. 385<sup>1</sup> i nast. Kodeksu cywilnego.

Art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego uznaje za niedozwolone takie postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

W ocenie Prezesa Urzędu, poprzez sprecyzowanie w ww. postanowieniach okoliczności, w których Przedsiębiorca będzie ponosił „pełną” odpowiedzialność odszkodowawczą wobec konsumenta, a więc która nie jest ograniczona do określonej wysokości, nie ma podstaw do

stwierdzenia, że postanowienia te są mogą zostać zakwalifikowane w kontekście ww. przepisu jako niedozwolone. Skoro postanowienia te pozwalają konsumentowi na uzyskanie odszkodowania przekraczającego wysokość wartości przesyłki bądź ustalonego wynagrodzenia w razie zajścia określonych okoliczności (nagannych z punktu widzenia oceny zachowania Przedsiębiorcy), trudno uznać, że kształtują sytuację konsumenta rażąco na jego niekorzyść, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Zaproponowane w nowym Regulaminie zasady odpowiedzialności Przedsiębiorcy nie uzasadniają także, zdaniem Prezesa Urzędu, uznania ich za niedozwolone postanowienia umowne na podstawie art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kodeksu cywilnego. Przepis ten kwalifikuje bowiem jako niedozwolone te postanowienia, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zdaniem Prezesa Urzędu, ustalony w Regulaminie reżim odpowiedzialności Przedsiębiorcy nie pozwala na przypisanie mu charakteru „istotnego” ograniczenia, o jakim mowa w ww. przepisie, a co za tym idzie oceny, że postanowienia te mogą mieć abuzywny charakter.

Przyjmując przedstawioną modyfikację wzorca, nie można ponadto abstrahować, co słusznie podniósł Przedsiębiorca, że ograniczenie odpowiedzialności przewidziane zostało w ustawowych regulacjach usług podobnych do świadczonej przez niego usługi pocztowej i dotyczy np. powszechnej usługi pocztowej i usługi przewozu. W ocenie Prezesa Urzędu, podobny przedmiot świadczonych usług, sposób ich wykonywania, właściwość stosunków umownych przemawia za dopuszczeniem ograniczonej odpowiedzialności Przedsiębiorcy w stosowanym przez niego wzorcu.

W opinii Prezesa Urzędu, zbyt daleko idące byłoby wymaganie, aby w obrocie konsumenckim wyłączona była całkowicie możliwość ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Nie każde ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta może być bowiem traktowane jako bezprawne i naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie spełnione zostały przesłanki do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Okoliczności sprawy uprawdopodobniają stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym powyżej naruszeniom poprzez zmianę treści kwestionowanych postanowień (ust. 6, 8, 9 i 12 IX. Odpowiedzialność GLS Poland) bądź ich usunięcie z nowego Regulaminu (ust. 6 VII. Nadanie przesyłki, ust. 13 IX. Odpowiedzialność GLS Poland). Wprowadzone modyfikacje zakresu odpowiedzialności Przedsiębiorcy nie naruszają zasad wynikających z omówionych powyżej przepisów prawa, a zarazem dają konsumentom możliwość uzyskania odszkodowania nie ograniczonego do konkretnych wysokości, w przypadku kiedy szkoda wyrządzona została wskutek szczególnie „nagannych” zachowań Przedsiębiorcy. Zaproponowane przez Przedsiębiorcę zmiany mogą zostać wprowadzone do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczasowych.

Prezes Urzędu wyznaczył Przedsiębiorcy termin 1 miesiąca, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na wprowadzenie nowego wzorca Regulaminu do stosowania w obrocie z konsumentami. Wyznaczając ten termin, Prezes Urzędu uwzględnił zarówno specyfikę działalności Przedsiębiorcy (Punkty Parcel Shop, w których konsumenci osobiście nadają przesyłki) jak i złożone przez Przedsiębiorcę deklaracje dotyczące możliwości wprowadzenia w życie tego wzorca już z dniem 1 września 2009r. (pisma z dnia 9 lipca 2009r. i 28 sierpnia 2009r.).

Orzeczono zatem jak w pkt I sentencji decyzji.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek przekazania informacji dotyczącej realizacji przyjętego zobowiązania poprzez przedłożenie

nowego Regulaminu Punktów Parcel Shop General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. stosowanego w obrocie z konsumentami, wyznaczając do jego wykonania termin 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

W związku z powyższym, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

**III.** Prezes Urzędu zakwestionował ponadto postanowienie Regulaminu, które przewiduje, że: „GLS Poland odpowiada wyłącznie za rzeczywiste udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu przez Klienta lub osobą trzecią chyba, że spowodowane one zostały winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland (ust. 5. IX. Odpowiedzialność GLS Poland).

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy względem konsumenta do poniesionych strat, a więc wyłączenie za utracone korzyści (zyski, dochody). Taka regulacja mogła przede wszystkim rażąco naruszyć interesy ekonomiczne konsumenta, poprzez pozbawienie go prawa do „pełnego” odszkodowania obejmującego również utracone korzyści.

Wnikliwa analiza tego postanowienia, uwzględniająca przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące zobowiązań, w szczególności art. 361 § 2 i art. 385<sup>1</sup>, prowadzi jednakże do wniosku, że brak podstaw do uznania, że stosowanie tego postanowienia może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Postanowienie to ogranicza wprawdzie odpowiedzialność Przedsiębiorcy do poniesionych przez konsumenta strat, ale- co zostało omówione powyżej- takie uregulowanie zakresu odpowiedzialności jest dopuszczalne w świetle art. 361 § 2 Kodeksu cywilnego. Przepis ten przewiduje, że naprawienie szkody obejmuje nie tylko rzeczywiste straty, ale również utracone korzyści **w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy**. Podtrzymując argumenty przedstawione powyżej przy ocenie złożonego przez Przedsiębiorcę zobowiązania Prezes Urzędu uznaje, że postanowienie to nie wyczerpuje przesłanek klauzul niedozwolonych, o których mowa w art. art. 385<sup>1</sup> i art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kodeksu cywilnego. Tym samym umowne ustalenie (co miało miejsce w analizowanym przypadku), że zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy obejmuje jedynie rzeczywiste straty, zdaniem Prezesa Urzędu, nie może być postrzegane jako naruszenie art. 57 Prawa pocztowego w zw. z art. 471, art. 361 i art. 385<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.

W związku z powyższym, w odniesieniu do ww. zarzutu podstawą rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest przepis art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, zgodnie z którym organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której stanowi powołany przepis, oznacza brak któregośkolwiek z elementów materialnego stosunku prawnego tj. elementu podmiotowego lub przedmiotowego. Jak podkreślił Naczelny Sąd Administracyjny- Wydział Zamiejscowy w Krakowie w wyroku z dnia 13 sierpnia 2003r. sygn. akt II SA/Kr 2361/2002, przez bezprzedmiotowość należy rozumieć brak przedmiotu postępowania, którym jest konkretne uprawnienie lub obowiązek indywidualnego podmiotu. Okoliczności stanowiące podstawę do umorzenia postępowania mogą pojawić się zarówno przed wszczęciem postępowania, jak i w jego toku. Ww. przepis znajdzie zatem zastosowanie również wówczas, gdy przesłanka czyniąca postępowanie bezprzedmiotowym istniała już w chwili jego wszczęcia, ale stała się organowi znana dopiero w toku postępowania administracyjnego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, niemożność wykazania w odniesieniu do omawianego zarzutu przesłanki bezprawności działania Przedsiębiorcy powoduje, że bezprzedmiotowe jest odniesienie się do kwestii naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Nie zachodzą zatem podstawy prawne pozwalające na przyjęcie, że zachowanie Przedsiębiorcy wyczerpało w omawianym przypadku przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,

określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które uzasadniałoby wydanie decyzji nakazującej zaniechanie jej stosowania.

Wobec Przedsiębiorcy, w zakresie zarzutu obejmującego postanowienie ust. 5 (IX. Odpowiedzialność GLS Poland), nie jest więc możliwe prowadzenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji wydanie decyzji merytorycznej.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt III sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Otrzymuje:

Pani Sylwia Górczak- *pełnomocnik General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.*  
General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.  
ul. Tęczowa 10  
Głuchowo, 62-052 Komorniki