



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-6/09/JKa

Warszawa, 17 listopada 2010 r.

DECYZJA nr RWA-17/2010

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **uznaje się**, że działanie polegające na stosowaniu przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie postanowień zawartych we wzorcu umownym pt.: „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*” o treści:

Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz (pkt 8g „Ogólnych warunków świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.”)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **uznaje się**, że stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje brak rozpatrzenia reklamacji w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w *Ogólnych warunkach* dokumentów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

III. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **uznaje się**, że stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”, który wbrew dyspozycji § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje rozpatrzenie reklamacji złożonych jedynie za pośrednictwem listu poleconego, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

IV. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **uznaje się**, że stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), i których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 tego rozporządzenia – skutkuje nierozpatrzeniem reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

V. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **uznaje się**, że stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) poprzez nieumieszczenie istotnych informacji dotyczących świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinien zawierać wzorzec umowny „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*” stosowany przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

VI. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy – kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie w zakresie podejrzenia stosowania przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, wskutek wykorzystywania we wzorcu „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*” postanowienia o treści: *W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą, niż 500,00 PLN (...)* (pkt 6b „*Ogólnych warunków świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”).

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie **karę pieniężną** w wysokości:

1. **63.648,00 zł** (sześćdziesiąt trzy tysiące sześćset czterdzieści osiem złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt I sentencji decyzji;
2. **159.121,00 zł** (sto pięćdziesiąt dziewięć tysięcy sto dwadzieścia jeden złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt II, III i IV sentencji decyzji;
3. **159.121,00 zł** (sto pięćdziesiąt dziewięć tysięcy sto dwadzieścia jeden złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia określonego w pkt V sentencji decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej również jako Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-401-2/08/JKa) mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez operatorów, o których mowa w art. 3 pkt 11 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003 r. Nr 130, poz. 1188 z późn. zm.) mających siedzibę na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie (dalej także: Przedsiębiorca lub TNT) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Przedsiębiorca przedstawił wzorzec umowny pt.: „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*” (dalej także jako: *Ogólne warunki świadczenia usług* lub *Ogólne warunki*). Po analizie przesłanych przez Przedsiębiorcę dokumentów, Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem, iż:

I. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie postanowień zawartych we wzorcu umownym pt.: „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*” o treści:

1. *W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą, niż 500,00 PLN (...) (pkt 6b Ogólnych warunków);*
2. *Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz (pkt 8g Ogólnych warunków).*

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego *Ogólne warunki*, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz

postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje brak rozpatrzenia reklamacji w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w *Ogólnych warunkach* dokumentów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

III. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego *Ogólne warunki*, który wbrew dyspozycji § 5 ust. 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) ogranicza możliwość złożenia reklamacji jedynie do formy pisemnej - listu poleconego, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

IV. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego *Ogólne warunki*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w § 5 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), i których nieprzekazanie skutkuje nierozpatrzeniem reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

V. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) poprzez nieumieszczenie istotnych informacji dotyczących świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinien zawierać wzorec umowy *Ogólne warunki* stosowany przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z postanowieniem z dnia 19 maja 2009 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWA-401-2/08/JKa, tj:

1. pismo TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. z dnia 25 kwietnia 2008 r. wraz z załącznikami:

- odpisem aktualnym z Krajowego Rejestru Sądowego;
- informacją o dopłacie paliwowej;
- ogólnymi warunkami świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.;
- warunkami przewozu międzynarodowego, Wersja pełna (09-07);
- poradnikiem pakowania.

2. pismo TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. z dnia 9 grudnia 2008 r. wraz z załącznikami:

- fakturą za usługę pocztową;
- fakturą za usługę przewozową.

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania oraz do przekazania wskazanych w piśmie informacji o zakresie czasowym posługiwania się w obrocie zakwestionowanym wzorcem umowy.

W odpowiedzi na postawione zarzuty Przedsiębiorca szeroko ustosunkował się do każdego z postawionych mu zarzutów stwierdzając zarazem, iż żaden z zarzutów nie zasługuje na uwzględnienie.

W zakresie zarzutu I.1. Przedsiębiorca wskazał, iż zakwestionowane postanowienie odnosi się jedynie do przedsiębiorców, nie zaś do konsumentów. W opinii Przedsiębiorcy postanowienie pkt 6a *Ogólnych warunków* w brzmieniu „*Odpowiedzialność TNT wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest zgodna z postanowieniami Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.)*” ma kluczowe znaczenie dla oceny tego zarzutu, gdyż sprawia, iż wszelkie ograniczenia czy też wyłączenia odpowiedzialności TNT w zakresie odszkodowań wypłacanych konsumentom wynikają z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j.: Dz. U. 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm., dalej również: Prawo przewozowe). Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie ma natomiast zastosowanie wyłącznie do przedsiębiorców, co oznacza, że postawiony Przedsiębiorcy zarzut jest bezzasadny.

W zakresie zarzutu I.2. Przedsiębiorca podniósł, iż hipoteza postanowienia TNT nie mieści się w hipotezie przytoczonego w zarzutach postanowienia firmy DHL Express (Poland) Sp. z o.o. wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych, co czyni bezzasadnym również ten zarzut. Przywołana klauzula wpisana do rejestru dotyczy dokonywania wszelkich potrąceń powstałych w każdym czasie, w tym także powstałych poza postępowaniem reklamacyjnym. Tymczasem zdaniem Przedsiębiorcy treść zakwestionowanego postanowienia należy rozumieć w ten sposób, że samo złożenie przez konsumenta reklamacji – bez jej uwzględnienia – nie uzasadnia dokonywania potrąceń i nie można tego postanowienia rozumieć w ten sposób, że TNT jednostronnie wyłącza możliwość dokonywania potrąceń swojego kontrahenta będącego konsumentem. Postanowienie nie wyłącza możliwości potrącenia co do zasady, ale ma przeciwdziałać niekorzystnej dla Przedsiębiorcy praktyce polegającej na odmowie uiszczenia opłaty za prawidłowo wykonane usługi przez podmioty, które złożyły reklamację. Przedsiębiorca podniósł również, iż konsument i tak nie może dokonać skutecznego potrącenia z uwagi na brak spełnienia przesłanki ustawowej wynikającej z art. 498 kodeksu cywilnego, tj. przesłanki zaskarżalności wiarygodności, która oznacza możliwość dochodzenia ich przed sądem lub innym organem państwowym.

Niezależnie od powyższego Przedsiębiorca podniósł, iż orzeczone przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej SOKiK) zakaz posługiwania się danym postanowieniem umownym dotyczy wyłącznie podmiotu, wobec którego taki zakaz orzeczono.

Odnosząc się do II zarzutu Przedsiębiorca wskazał, iż z treści *Ogólnych warunków* wynika dla konsumenta pełna informacja jakie dokumenty należy dołączyć do reklamacji, a przewoźnik nie ma obowiązku przyjęcia reklamacji zawierającej braki formalne, choć reklamacja pozostaje bez rozpoznania dopiero po bezskutecznym wezwaniu reklamującego zgodnie z treścią § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 – dalej rozporządzenie). Przedsiębiorca stwierdził, iż zakwestionowane postanowienie nie jest niezgodne z żadnym przepisem rozporządzenia, gdyż rozporządzenie przewiduje, iż reklamacja zawierająca braki formalne pozostaje bez rozpoznania, co oznacza, iż nie zaistniała tu przesłanka bezprawności. Nadto Przedsiębiorca podniósł, iż standardową praktyką TNT, którą – w opinii TNT – Prezes Urzędu pominął w swoich ustaleniach, jest wzywanie klientów do uzupełniania braków formalnych reklamacji zawsze, gdy braki te występują, a w celu potwierdzenia tej okoliczności pełnomocnik

Przedsiębiorcy złożył wniosek o przesłuchanie świadka – pracownika TNT. Nadto Przedsiębiorca podniósł, iż przepisy prawa nie nakładają na przewoźnika obowiązku informowania w regulaminie o obowiązku przewoźnika do wezwania do uzupełnienia braków formalnych reklamacji. Tym samym Przedsiębiorca uznał, iż postanowienie *Ogólnych warunków* o treści „*Brak dołączenia do reklamacji dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji przez TNT*” nie jest postanowieniem bezprawnym, a zarzuty Prezesa Urzędu w tym zakresie nie są uzasadnione.

W ocenie Przedsiębiorcy również zarzut sprecyzowany w pkt III postanowienia wszczynającego niniejsze postępowanie jest nieuzasadniony. W opinii Przedsiębiorcy zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie o treści: „*Rozpatrywane będą jedynie reklamacje wniesione w formie pisemnej (list polecony)*” oznacza tylko tyle, że reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej, jednak reklamujący jest obowiązany przekazać przewoźnikowi reklamację za pośrednictwem operatora pocztowego świadczącego usługę pod nazwą: list polecony. Ponieważ list polecony jest przesyłką rejestrowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób zabezpieczający ją przed utratą, przeto wymóg ten TNT wprowadziło w celu zabezpieczenia interesu reklamującego. W opinii Przedsiębiorcy sama treść rozporządzenia nie przewiduje obligatoryjnego sposobu składania reklamacji i nie wyklucza nałożenia na konsumenta obowiązku wysłania jej listem poleconym. Przedsiębiorca stwierdził, iż § 5 ust. 4 rozporządzenia dotyczy zupełnie innej kwestii, niż forma reklamacji, gdyż określa miejsce, do którego reklamujący ma dostarczyć reklamację, a zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie nie pozostaje w niezgodności z tym przepisem, gdyż konsument może skorzystać z uprawnienia, jakie daje mu § 5 ust. 4 rozporządzenia. Przedsiębiorca złożył również wniosek o przesłuchanie świadka – pracownika TNT – na okoliczność stosowania standardowej praktyki polegającej na przyjmowaniu reklamacji w każdym oddziale Przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca w swej odpowiedzi nie zgodził się również z zarzutem przedstawionym przez Prezesa Urzędu w pkt IV postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania. W opinii Przedsiębiorcy zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie *Ogólnych Warunków* o treści: „*rozpatrywane będą jedynie reklamacje (...) zawierające numer konta bankowego*” nie jest bezprawne, gdyż wyliczenie zawarte w § 5 ust. 2 rozporządzenia stanowi niezbędne minimum jakie musi spełnić reklamacja i żaden przepis Prawa przewozowego nie zakazuje wprowadzenia do reklamacji dodatkowych elementów służącym konsumentom do szybszego uzyskania przez nich odszkodowania. W opinii Przedsiębiorcy skutkiem złożenia reklamacji nie zawierającej wszystkich wymaganych elementów nie jest jej bezskuteczność, gdyż w takim przypadku przewoźnik jest zobowiązany do wezwania reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji. Przedsiębiorca podniósł również, iż do 30 stycznia 2006 r. obowiązywało Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej w sprawie przewozu przesyłek towarowych z dnia 25 lutego 1997 r. (Dz. U. Nr 26, poz. 142), zgodnie z którym reklamacja musiała zawierać również nazwę banku i numer rachunku bankowego. Nadto takie wymaganie jest w pełni uzasadnione względami praktycznymi i ochroną konsumentów, gdyż pozwala na szybsze wypłacenie odszkodowania w przypadku uwzględnienia reklamacji.

Zdaniem Przedsiębiorcy zakwestionowane postanowienie nie jest niezgodne z treścią rozporządzenia, a nadto nie narusza zbiorowych interesów konsumentów, gdyż nie zostało wpisane do rejestru wzorców umownych uznanych za niedozwolone. Tym samym zarzut, o którym mowa w pkt IV jest bezzasadny.

W odpowiedzi na zarzut sprecyzowany w pkt V postanowienia o wszczęciu postępowania Przedsiębiorca wskazał, iż zarzut ten opiera się na błędnym założeniu Prezesa

Urzędu co do absolutnej rozdzielnosci pomiędzy usługą przewozu, a usługą pocztową, choć TNT wskazywał, iż przedmiot działalności spółki mieści się zarówno w działalności pocztowej, jak również przewozowej, a *Ogólne warunki* mają zastosowanie do wszystkich przesyłek przyjętych do przewozu. Oznacza to, że przesyłkami przyjętymi do przewozu mogą być zarówno przesyłki w rozumieniu Prawa pocztowego, jak również Prawa przewozowego.

W opinii Przedsiębiorcy nie można zgodzić się z twierdzeniem, że każda usługa (pocztowa lub przewozowa) podlega odrębnym regulacjom prawnym, gdyż usługi pocztowe zawierają w sobie usługi przewozu. Z tego względu brak jest podstaw, aby przewoźnik dokonywał w swoim regulaminie rozróżnienia pomiędzy usługami pocztowymi i przewozowymi, bowiem usługa pocztowa, to rodzaj usługi przewozowej, a precyzyjne określenie przesłanek, w których dochodzi do zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej, czy przewozowej nie jest możliwe. Zdaniem Przedsiębiorcy informowanie, że usługa pocztowa nie jest usługą przewozu oraz, że każda z tych usług podlega odrębnym regulacjom prawnym nie byłaby zgodna z obowiązującym stanem prawnym, a nadto w tym zakresie istnieje luka ustawodawcza. Z tego względu nie można nakładać na TNT obowiązku, aby poprzez swoje *Ogólne Warunki* uzupełniał luki ustawodawcze lub też dokonywał wykładni niejasnych przepisów prawa.

Przedsiębiorca wskazał również, iż w sprawie nie zaistniały przesłanki, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r., a Prezes Urzędu nie udowodnił spełnienia tych przesłanek. Nadto w obecnym stanie prawnym nie ma obowiązku, aby przewoźnik w swoich regulaminach dokonywał szczegółowej charakterystyki, co składa się na usługę przewozu, a co na usługę pocztową, a takie rozróżnienie byłoby i tak niezrozumiałe dla konsumenta. Według Przedsiębiorcy choć Prezes Urzędu wielokrotnie w swych zarzutach podkreśla, iż TNT pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, to jednak nie wskazuje dlaczego te informacje istotnie wpływają na świadome i swobodne podjęcie decyzji przez konsumenta. Jednocześnie Przedsiębiorca wyraził wątpliwość, czy przeciętny konsument ograniczyłby wagę paczki tylko po to, by zastosowanie miało prawo pocztowe, nie zaś prawo przewozowe z uwagi na konsekwencje w dalszym postępowaniu reklamacyjnym lub sądowym.

Przedsiębiorca podkreślił również, że za niedozwoloną praktykę rynkową można uznać jedynie pominięcie istotnych informacji, a brak podania konsumentom cech usługi pocztowej oraz różnic pomiędzy usługą pocztową i przewozową nie stanowi informacji istotnej. Nadto, nawet jeżeli informację tą uznać za istotną to i tak nie wykazano, iż brak tej informacji ma wpływ na decyzję konsumenta, gdyż jest wątpliwym, czy przeciętny konsument wysyłający paczkę kierować się będzie różnicami pomiędzy przesyłką pocztową, a przewozową skoro sam ustawodawca takiego rozróżnienia nie wprowadził.

W świetle powyższych wywodów Przedsiębiorca wskazał, iż zarzuty Prezesa Urzędu są bezzasadne.

Postanowieniem z dnia 13 maja 2010 r. Prezes Urzędu odmówił uwzględnienia wniosku o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadka pracownika TNT na okoliczność:

- a) stosowania w TNT standardowej praktyki każdorazowego wzywania klientów do uzupełniania braków formalnych reklamacji zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266);

- b) stosowania w TNT standardowej praktyki polegającej na przyjmowaniu reklamacji w każdym oddziale Spółki.

W uzasadnieniu postanowienia Prezes Urzędu wskazał, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 niniejszej ustawy nie jest więc wymagane, aby kwestionowane regulacje wywołały rzeczywiste skutki w konkretnych stosunkach prawnych z konsumentami. Dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji nawet, jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji.

Postanowieniem z dnia 13 lipca 2010 r. Prezes Urzędu dokonał zmiany zarzutów pkt III i IV wskazując, iż obecnie w tym zakresie postępowanie prowadzone jest w związku z podejrzeniem, iż:

III. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego *Ogólne warunki*, który wbrew dyspozycji § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje rozpatrzenie reklamacji złożonych jedynie za pośrednictwem listu poleconego, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

IV. Stosowanie przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie wzorca umownego *Ogólne warunki*, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), i których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 tego rozporządzenia – skutkuje nierozpatrzeniem reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów”.

Zawiadamiając Przedsiębiorcę o zmianie zarzutów w zakresie pkt III i IV postanowienia, Prezes Urzędu wezwał go również do ustosunkowania się do zarzutów w zmienionym kształcie.

W odpowiedzi na wezwanie Przedsiębiorca w swym piśmie podtrzymał w pełni dotychczasowe stanowisko podnosząc, że zarzuty nie zasługują na uwzględnienie. Przedsiębiorca złożył również wniosek o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadka pracownika TNT na okoliczność stosowania *Ogólnych warunków* w obrocie z klientami oraz na okoliczność stosowania w TNT standardowej praktyki polegającej na przyjmowaniu reklamacji w każdym oddziale TNT. Postanowieniem z dnia 27 sierpnia 2010 r. odmówił uwzględnienia wniosku o przeprowadzenie tego dowodu.

Pismem z dnia 27 sierpnia 2010 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie strona została poinformowana o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca skorzystał z przysługującego uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Przedsiębiorca TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wykonuje działalność polegającą m.in. na świadczeniu usług kurierskich polegających na przewozie przesyłek, w tym korespondencji.

Przedsiębiorca jest wpisany do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00087. W zakresie usług pocztowych Przedsiębiorca wykonuje działalność pocztową niewymagającą zezwolenia.

Jak wynika ze złożonego w postępowaniu wyjaśniającym pisma Przedsiębiorcy z dnia 9 grudnia 2008 r. świadczy on zarówno usługi przewozowe, jak również pocztowe.

W obrocie konsumenckim Przedsiębiorca zawiera umowy na podstawie wzorca umownego „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”. Wzorzec jest stosowany od dnia 1 września 2007 r.

Po przeprowadzeniu analizy „*Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.*”, którymi posługuje się Przedsiębiorca Prezes Urzędu ustalił, iż w ich treści znajdują się postanowienia umowne o treści:

1. *W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą, niż 500,00 PLN (...) (pkt 6b Ogólnych warunków);*
2. *Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz (pkt 8g Ogólnych warunków);*
3. *(...)Brak dołączenia do reklamacji dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji przez TNT (pkt 8d zd. 2 Ogólnych warunków);*
4. *Rozpatrywane będą jedynie reklamacje wniesione w formie pisemnej (list polecony) (pkt 8c Ogólnych warunków);*
5. *Rozpatrywane będą jedynie reklamacje (...) zawierające (...) numer konta bankowego (pkt 8c Ogólnych warunków).*

We wzorcu umownym, którym posługuje się Przedsiębiorca nie zawarto informacji o świadczeniu usługi pocztowej i przewozowej oraz przesłanek, w których dochodzi do zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej, bądź przewozowej.

Ustalając stan faktyczny sprawy Prezes UOKiK ustalił, że we rejestrze klauzul niedozwolonych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się klauzula „*Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express*” uznana przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) za niedozwoloną klauzulę umowną, a następnie wpisaną pod numerem 1522 do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Podczas prowadzonego postępowania Przedsiębiorca nie informował Prezesa Urzędu o ewentualnej zmianie wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku¹.

Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 ww. ustawy pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż spółka ta posiada

¹ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., strona 47

status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest konieczne, aby działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do pewnego nieoznaczonego kręgu podmiotów. Działanie to jest zatem w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów i zagraża ono przynajmniej potencjalnie każdemu z członków zbiorowości konsumentów².

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy orzekł, 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 niniejszej sprawie przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów została spełniona, gdyż opisane poniżej zachowania przedsiębiorcy były skierowane do nieoznaczonej i nieograniczonej liczby konsumentów, tych, którzy zawarli z przedsiębiorcą umowy, jak i tych, którzy potencjalnie mogli to uczynić.

Tym samym Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie została spełniona przesłanka mówiąca o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, jaka musi zostać spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania.

Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być takie zachowanie przedsiębiorcy, które można zaklasyfikować, jako jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt 1 – 3 ww. ustawy.

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy.

² „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – Komentarz”, pod red. Cezarego Banasińskiego i Eugeniusza Piontka, Lexis Nexis Polska Sp. z o.o., Warszawa 2009r., Wydanie 1, str. 398

Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa³.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zgodnie z kolejnymi punktami tego przepisu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Należy wskazać, że bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Jak wynika z wyroku SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt 1 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do ww. rejestru. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Wobec powyższego należy wyjaśnić, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu ma skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. „*Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes*” (por. H. Ciepła [w:] K. Piasecki [red.], *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II*, Warszawa 2001, s. 249). Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt. III SZP 3/06 Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż „*stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego*

³ por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118

w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto należy zauważyć, że ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne jest tożsamy. *„Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame”* (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04).

Dodatkowo należy wyjaśnić, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia naruszenia art. 24 niniejszej ustawy nie jest więc wymagane, aby kwestionowane regulacje wywołały rzeczywiste skutki w konkretnych stosunkach prawnych z konsumentami. Dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do treści wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji nawet, jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji. Za praktykę taką uważa się również niedopełnianie obowiązków informacyjnych, ocena czego przebiega niezależnie od faktu, czy konsumenci faktycznie nie posiadali rozważanych informacji np. z innych źródeł i czy w rzeczywistości wywołało to negatywne dla konsumentów skutki.

Odnosząc się do pkt I sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Mając na uwadze powyższe rozważania na tle zarzutu postawionego Przedsiębiorcy w pkt I sentencji niniejszej decyzji należy zauważyć, iż Przedsiębiorca posługuje się zawartym w *Ogólnych warunkach* postanowieniem o treści:

Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz (pkt 8g Ogólnych warunków).

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść tego postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia: *„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia*

kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express” uznanego przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 31 stycznia 2008 r. (sygn. akt XVII AmC 248/07) za niedozwoloną klauzulę umowną, a następnie wpisanego pod numerem 1522 do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jak wynika z uzasadnienia ww. wyroku zgodnie z art. 385¹ pkt 3 kc za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się te, które wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony. Roszczenia są wynikiem przyznania przez przepisy prawa lub umowę oznaczonemu podmiotowi możliwości żądania określonego zachowania się od zobowiązanego. Jest to typowy sposób kształtowania praw względnych – wierzytelności objętych zobowiązaniem, a zatem wyłączenie prawa potrącenia kwot roszczeń konsumenta z należnościami wobec przewoźnika wypełnia dyspozycję art. 385³ kc.

Na tle przytoczonych argumentów SOKiK należy stwierdzić, iż celem obu porównywanych postanowień umownych jest wyłączenie możliwości dokonania potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością przewoźnika. Sam Przedsiębiorca wskazał zresztą w swojej odpowiedzi na postawione mu zarzuty, że celem wprowadzonego postanowienia jest przeciwdziałanie niekorzystnej dla Przedsiębiorcy praktyce polegającej na odmowie uiszczenia opłaty za prawidłowo wykonane usługi przez podmioty, które złożyły reklamację. Jednak zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie wyłącza również konsumentowi możliwość dokonania potrącenia w każdej, nawet ewidentnej sytuacji, polegającej np. na utracie przez przewoźnika jego przesyłki. Choć wyłączenie to jest bez wątpienia korzystne dla Przedsiębiorcy, to jednak pozostaje w sprzeczności z treścią art. 385¹ pkt 3 kc.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu wyłączenie możliwości potrącenia jest uciążliwe dla konsumenta, gdyż skutkuje – poza ciężącym na nim obowiązku zapłaty za niewykonaną usługę – koniecznością dochodzenia przez konsumenta odszkodowania na drodze długotrwałego postępowania sądowego. Jest to szczególnie krzywdzące w sytuacji, gdy ze względu na niezłączenie do uzasadnionej reklamacji wszystkich wymaganych dokumentów Przedsiębiorca nie przyjmie jej do rozpoznania, co – w świetle postanowień pkt 8d *Ogólnych warunków* – może uczynić. Również w takim przypadku konsument – w świetle zakwestionowanego postanowienia – nie może dokonać potrącenia.

Nadto analizowane postanowienie dotyczy wyłączenia dokonywania przez konsumenta „*jakichkolwiek potrąceń*”, co oznacza, iż wyłączona została możliwość potrącenia istniejących już wcześniej wierzytelności konsumenta z wierzytelnością Przedsiębiorcy powstałej w wyniku wykonanej usługi.

Nie jest również uzasadniony argument Przedsiębiorcy, iż potrącenie dokonane przez konsumenta i tak nie byłoby skuteczne, gdyż do potrącenia można przedstawić tylko wierzytelności, które mogą być dochodzone przed sądem lub innym organem państwowym, a droga sądowa w umowie przewozu jest dopuszczalna dopiero po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego. Należy bowiem zauważyć, że Przedsiębiorca – jak wynika ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego – świadczy również usługi pocztowe, niepodlegające rygorom Prawa przewozowego, na które powołuje się Przedsiębiorca, a ponadto – jak już wskazano – zakwestionowane postanowienie pozbawia konsumenta możliwości potrącenia swojej wierzytelności w każdym przypadku po złożeniu reklamacji, a więc również wówczas, gdy wierzytelność istniała wcześniej, konsument nie otrzyma od Przedsiębiorcy żadnej odpowiedzi, bądź otrzyma odpowiedź uznającą reklamację, lecz

w części niezadowalającej konsumenta. Należy podkreślić także, że już sam fakt wyłączenia lub istotnego ograniczenia potrącenia wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony – i to bez względu na to, czy dokonane potrącenie będzie skuteczne – narusza treść art. 385¹ pkt 3 kc.

Z powyższych względów uznać należy, że zakwestionowane postanowienie jest tożsame z treścią postanowienia nr 1522 wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Celem obu postanowień jest wyłączenie możliwości dokonania przez konsumenta potrącenia wierzytelności przysługującej mu wobec przewoźnika. Oba analizowane postanowienia dążą do ograniczenia ryzyka związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej kosztem uprawnień konsumenta.

Należy podkreślić również, że zgodnie z treścią wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2 grudnia 2005 r., sygn. VI ACa 760/05 art. 24 ust. 2 pkt 1 nakazuje uznanie stosowania postanowień wpisanych do rejestru za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w oderwaniu od tego, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, wobec którego Prezes Urzędu prowadzi postępowanie. Sąd w przedmiotowej sprawie słusznie wskazał, że naruszenie interesów konsumentów może następować w wyniku działań także innych podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Należy zgodzić się ze stanowiskiem Sądu, który podkreślił, że celem prowadzenia rejestru jest wyeliminowanie niedozwolonych postanowień wzorców umowy z obrotu. Prowadzenie przez Prezesa Urzędu jawnego rejestru klauzul abuzywnych musi mieć bowiem głębszy sens, wykraczający poza działalność jednego podmiotu, przeciwko któremu akurat prowadzone było postępowanie sądowe o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Na tym tle uznać należy za nieuzasadniony również argument Przedsiębiorcy, iż orzeczony przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakaz posługiwania się danym postanowieniem umownym dotyczy wyłącznie podmiotu, wobec którego taki zakaz orzeczono i nie dotyczy TNT.

Klauzula wskazana w pkt I sentencji decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – jest tożsama z niedozwoloną klauzulą umowną wpisaną do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o czym powyżej wskazywano w uzasadnieniu decyzji. Analiza wzorca umownego stosowanego przez Przedsiębiorcę wykazuje, iż treść klauzuli wymienionej w sentencji przedmiotowej decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Jak już wcześniej wspomniano w myśl art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie stanowią one przy tym sumy indywidualnych interesów konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza

interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami Przedsiębiorcy w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy było skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z Przedsiębiorcą umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt II, III i IV sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Jak wskazano powyżej art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Bezprawność działania, do którego odwołał się ustawodawca wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć jako sprzeczność działania z prawem. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt VIII AmA 32/05), art. 24 ust. 2 ww. ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności działania należy sięgnąć do przepisów odrębnych ustaw i dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Na tym tle należy stwierdzić, iż przepisy Prawa przewozowego oraz rozporządzenia ustalają katalog obowiązków przewoźnika wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślić przy tym trzeba, iż są to przepisy prawne o charakterze bezwzględnie obowiązującym, wprowadzone do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde bezprawne działanie, podejmowane w ramach danego stosunku prawnego, godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość tym obowiązkom ustawowym godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Zawarcie w zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowieniach wzorców umów regulacji niezgodnych z przepisami ustawy Prawo przewozowe oraz rozporządzenia stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. II. Jak wskazuje treść pkt 8d zd. 2 *Ogólnych warunków*:

„(...)Brak dołączenia do reklamacji dokumentów wymienionych w niniejszym punkcie skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji przez TNT.”

Tymczasem zgodnie z § 6 ust. 2 rozporządzenia *jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1-4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.*

W świetle ww. przepisu rozporządzenia, nawet jeżeli konsument nie załączy do reklamacji wszystkich wymaganych dokumentów, nie może ponieść z tego tytułu ujemnych konsekwencji, lecz winien otrzymać od Przedsiębiorcy wezwanie do usunięcia braków formalnych reklamacji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu postanowienie *Ogólnych warunków* jest dla reklamującego niekorzystne, gdyż przewiduje, że w przypadku braków formalnych reklamacji polegających na niezłączeniu wszystkich wymaganych dokumentów reklamacja nie zostanie w ogóle rozpoznana. Oznacza to, iż Przedsiębiorca w swych *Ogólnych warunkach* bezprawnie pozbawia reklamującego możliwości uzupełnienia reklamacji, a tym samym – z uwagi na negatywne skutki w sferze interesów konsumentów – stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Treść zakwestionowanego pkt 8d zd. 2 *Ogólnych warunków* bez wątpienia jest korzystna wyłącznie dla Przedsiębiorcy, gdyż zaoszczędza dodatkowych i generujących koszty obowiązkowych formalności związanych z postępowaniem reklamacyjnym, jednakże korzyść ta osiągnięta została kosztem sfery uprawnień konsumenta. Nie sposób przy tym uznać argumentów Przedsiębiorcy, który w swej odpowiedzi na zarzuty stwierdził, iż zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie pkt 8d zd. 2 *Ogólnych warunków de facto „służy ochronie interesów konsumentów, gdyż informuje o negatywnych skutkach złożenia reklamacji bez wymaganych dokumentów”*. Należy bowiem podkreślić że samo złożenie reklamacji bez wymaganych dokumentów nie skutkuje – jak stanowią *Ogólne warunki* – brakiem rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika, lecz koniecznością wezwania reklamującego, aby usunął te braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Dopiero wezwanie i nieuzupełnienie reklamacji w terminie skutkuje pozostawieniem jej bez rozpoznania, natomiast samo złożenie reklamacji bez wymaganych dokumentów takiego skutku – wbrew twierdzeniom Przedsiębiorcy – nie wywiera.

Zawarcie w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu postanowieniu *Ogólnych warunków* niezgodnego z przepisami rozporządzenia stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Nie zasługuje przy tym na uwzględnienie argument Przedsiębiorcy, iż Prezes Urzędu pomija standardową praktykę TNT polegającą na wzywaniu reklamującego do uzupełnienia braków reklamacji. Jak już wskazano dla stwierdzenia naruszenia tego przepisu wystarczające jest samo wprowadzenie niewłaściwej regulacji do umowy lub jedynie do wzorca, co stwarza potencjalne zagrożenie jej zastosowania przy zaistnieniu określonych okoliczności i wywołania po stronie konsumentów negatywnych konsekwencji nawet, jeśli w praktyce nigdy nie zaistniały przesłanki do jej

zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorcy zachowali się odmiennie, niż wynikałoby to z niewłaściwej regulacji.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad. III. Jak wskazuje treść pkt 8c *Ogólnych warunków*:

„*Rozpatrywane będą jedynie reklamacje wniesione w formie pisemnej (list polecony) (...).*”

Zgodnie z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia reklamację składa się w formie pisemnej w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji.

Z kolei stosownie do treści § 5 ust. 5 przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w § 5 ust. 1-4 rozporządzenia.

Zgodnie z przepisami rozporządzenia reklamujący ma prawo złożyć reklamację nie tylko za pośrednictwem listu poleconego, lecz również za pośrednictwem innej przesyłki lub osobiście w dowolnym punkcie odprawy TNT, a przewoźnik – ze względu na treść § 5 ust. 5 rozporządzenia – ma obowiązek reklamację taką przyjąć i rozpatrzyć. Oznacza to, że zakwestionowane postanowienie, którym posługuje się w swoich *Ogólnych warunkach* TNT jest sprzeczne z treścią § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia i jako takie uznać je należy za bezprawne.

Stosownie do treści zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu postanowienia *Ogólnych warunków* należy stwierdzić, że wniesienie reklamacji w siedzibie Przedsiębiorcy lub w jego oddziale nie będzie czynnością skuteczną i nie spowoduje uruchomienia przez Przedsiębiorcę procedury reklamacyjnej, albowiem nie będzie to reklamacja złożona za pośrednictwem listu poleconego i jako taka nie zostanie rozpatrzona. Stanowi to bez wątpienia ograniczenie sfery uprawnień konsumenta, który ma również prawo złożyć reklamację osobiście w dowolnym punkcie odprawy Przedsiębiorcy, bądź też w jednostce organizacyjnej wskazanej jako właściwa do załatwiania reklamacji.

Nie sposób zgodzić się przy tym z argumentami Przedsiębiorcy, który w swej odpowiedzi na postawione zarzuty wskazał, iż sama treść rozporządzenia nie przewiduje obligatoryjnego sposobu składania reklamacji i nie wyklucza nałożenia obowiązku na konsumenta wysłania jej listem poleconym, a wymóg wysłania reklamacji listem poleconym został wprowadzony celem zabezpieczenia interesu konsumenta, tj. uchronienia go przed utratą reklamacji w trakcie przesyłania jej do przewoźnika, a ponadto wysłanie reklamacji listem poleconym pozwala konsumentowi na uzyskanie dowodu jej nadania. Choć bez wątpienia złożenie reklamacji za pośrednictwem listu poleconego jest najczęstszą formą złożenia reklamacji, a wystawiony przez operatora publicznego dowód nadania reklamacji listem poleconym stanowi dokument urzędowy, to jednak Przedsiębiorca w sposób naruszający § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia reklamacyjnego dokonał w swoich *Ogólnych warunkach* wykluczenia sytuacji, w których konsument będzie chciał skorzystać z przysługującego mu na mocy rozporządzenia uprawnienia do osobistego złożenia reklamacji. Osobiste dostarczenie reklamacji przez konsumenta do punktu odprawy Przedsiębiorcy, bądź do jednostki organizacyjnej wskazanej jako właściwa do załatwiania reklamacji pozwala nie tylko na zaoszczędzenie czasu i kosztów związanych z nadaniem listu poleconego, lecz również – co do zasady – stwarza konsumentowi możliwość zweryfikowania na miejscu poprawności reklamacji pod względem formalnym. Jednak

według *Ogólnych warunków* niewniesienie reklamacji za pośrednictwem listu poleconego skutkuje jej nierozpoznaniem, co – jak już wskazano – narusza przepisy rozporządzenia.

Wyłączenie przez Przedsiębiorcę możliwości osobistego złożenia reklamacji w dowolnym punkcie odprawy Przedsiębiorcy, bądź też w jednostce organizacyjnej wskazanej jako właściwa do załatwiania reklamacji nastąpiło z naruszeniem § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Ad. IV. Jak wskazuje treść pkt 8c *Ogólnych warunków*:

„Rozpatrywane będą jedynie reklamacje (...) zawierające (...) numer konta bankowego.”

Rozporządzenie enumeratywnie wymienia wszystkie wymogi reklamacji. Zgodnie z treścią § 5 ust. 2 rozporządzenia reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Zgodnie z § 5 ust. 5 rozporządzenia przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w § 5 ust. 1 – 4 rozporządzenia. Niezależnie od wskazanego przepisu niespełnienie przez reklamującego wymogów przewidzianych dla reklamacji, skutkować winno wezwaniem do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, a nie – jak wynika z treści *Ogólnych warunków* – nierozpatrzeniem reklamacji konsumenta *a limine*.

Należy wskazać, iż treść § 5 ust. 2 rozporządzenia nie nakłada na reklamującego obowiązku zawierania w reklamacji innych danych ponad te, które są enumeratywnie wymienione w tym przepisie, w tym danych dotyczących rachunku bankowego.

Kwestionowany wymóg *Ogólnych warunków* dotyczący spełnienia przez reklamującego dodatkowego obowiązku wskazania w reklamacji swojego numeru rachunku bankowego pod faktycznym rygorem nierozpatrzenia reklamacji godzi w interes reklamującego. Zakwestionowane postanowienie, którym posługuje się w swoich *Ogólnych warunkach* TNT jest sprzeczne z treścią § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 rozporządzenia i jako takie uznać je należy za bezprawne.

Argument Przedsiębiorcy, iż wymóg wskazania w reklamacji numeru rachunku bankowego jest korzystny dla konsumentów, gdyż przyczynia się do szybszego przesłania przyznanej kwoty odszkodowania, nie usprawiedliwia bezprawnego działania Przedsiębiorcy, który zasłaniając się interesem konsumentów, pozostawia bez rozpoznania reklamacje, w których nie wskazano numeru rachunku bankowego.

Należy wskazać, iż nie wszyscy konsumenci są posiadaczami rachunku bankowego, lub chcą go podawać Przedsiębiorcy. Rozszerzanie w *Ogólnych warunkach* wymogów formalnych reklamacji, których niespełnienie przez konsumenta skutkuje nierozpatrzeniem

reklamacji nastąpiło wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do argumentu Przedsiębiorcy, iż zakwestionowane postanowienie nie zostało wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych należy wskazać, iż postawiony zarzut nie dotyczy stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, lecz bezprawnego działania Przedsiębiorcy polegającego na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym naruszającym przepisy prawa. Również powoływanie się przez Przedsiębiorcę na nieobowiązujące już przepisy nie uzasadnia wymagania od konsumentów – pod rygorem nierozpoznania reklamacji – podawania rachunku bankowego.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt V sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Z analizy dokumentów przekazanych przez TNT wynika, iż Przedsiębiorca świadczy zarówno usługi pocztowe, jak również usługi przewozowe. W *Ogólnych warunkach* nie wskazano jednak przesłanek, w których dochodzi do zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej. Zawierając z Przedsiębiorcą umowę konsument nie posiada informacji jaką usługę – pocztową, czy przewozową – Przedsiębiorca zobowiązuje się wykonać na jego rzecz. Tymczasem są to informacje istotne z punktu widzenia praw i obowiązków konsumenta, gdyż brak świadomości konsumenta w przedmiocie charakteru zawartej umowy może spowodować konsekwencje w dalszym postępowaniu reklamacyjnym lub sądowym i mieć wpływ na wysokość odszkodowania, które konsument może uzyskać. Świadczenie każdej z tych usług podlega bowiem odrębnym regulacjom prawnym, co ma ogromne znaczenie zwłaszcza w przypadku konieczności dochodzenia przez konsumenta odszkodowania za nienależyte wykonaną usługę.

Zgodnie z art. 57 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ze względu na przyjęte przez ustawodawcę uregulowanie odpowiedzialności operatora pocztowego należy przyjąć jego pełną odpowiedzialność kontraktową za realizowaną usługę pocztową, co oznacza, że naprawienie szkody obejmuje zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Przedsiębiorca świadczący usługę pocztową odpowiada zatem w pełnym zakresie za szkodę spowodowaną źle wykonaną usługą pocztową. Należy przy tym zastrzec, iż na ogólnych zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym odpowiadają operatorzy pocztowi nie będący jednocześnie operatorem publicznym świadczącym powszechnie usługi pocztowe, a zatem również TNT.

Odmierna sytuacja ma miejsce w przypadku ustalenia, że Przedsiębiorca świadczył usługę przewozu. Reżim odpowiedzialności za utratę takiej przesyłki bądź opóźnienie w jej dostarczeniu jest ograniczony zazwyczaj do wartości przesyłki lub podwójnej kwoty przewoźnego i – poza nielicznymi wyjątkami – nie obejmuje utraconych korzyści. Konsument może dochodzić odszkodowania na pełnych zasadach jedynie wówczas, gdy szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika, jednakże okoliczność tę trzeba uprzednio udowodnić. Ustalenie odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki następuje według art. 80 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe i obejmuje:

- 1) cenę wskazaną w rachunku dostawcy lub sprzedawcy albo
- 2) cenę wynikającą z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu bądź
- 3) wartość rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.

Zgodnie z art. 80 ust. 2 ustawy Prawo przewozowe w razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.

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

Mając na uwadze powyższą analizę uprawnień odszkodowawczych konsumenta należy stwierdzić, iż w *Ogólnych warunkach* nie wskazano, iż Przedsiębiorca w ogóle świadczy usługi pocztowe, czego konsekwencją może być wywołanie u przeciętnego konsumenta błędnego przeświadczenia, iż jest stroną umowy przewozu i w konsekwencji – w przypadku nienależytego wykonania umowy przez Przedsiębiorcę – błędne skierowanie przeciwko Spółce roszczeń odszkodowawczych z uwzględnieniem ograniczeń sprecyzowanych w art. 80 ustawy Prawo przewozowe. Przedsiębiorca w swych *Ogólnych warunkach* całkowicie pominął możliwość dochodzenia odszkodowania za niewykonanie usługi pocztowej na podstawie Kodeksu cywilnego wskazując w *Ogólnych warunkach*, iż „*Odpowiedzialność TNT wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest zgodna z postanowieniami Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.)*”.

Nieuczciwą praktykę rynkową może stanowić zarówno działanie, jak również zaniechanie przedsiębiorcy w zakresie obowiązku informacyjnego dotyczącego podstawowych cech produktu lub świadczonej usługi. Stosownie do przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej jako: u.p.n.p.r.) praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej realizacji uprawnień wynikających z umowy i przepisów prawa, której inaczej by nie podjął.

Wprowadzającym w błąd zaniechaniem jest zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Na tle ustalonego stanu faktycznego należy stwierdzić, iż w przedmiotowym postępowaniu tymi istotnymi informacjami są informacje o świadczeniu przez Przedsiębiorcę również usługi pocztowej oraz o różnicach w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej istniejące pomiędzy świadczonymi usługami: pocztową i przewozową (art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.). Przedsiębiorca określając w *Ogólnych warunkach* zakres swojej odpowiedzialności wskazał, iż jego odpowiedzialność jest zgodna z przepisami Prawa przewozowego, pomijając zasady związane z odszkodowaniem w zakresie świadczonej również usługi pocztowej. Również cała procedura reklamacyjna Przedsiębiorcy podporządkowana została rygorom ustawy Prawo przewozowe, co oznacza, iż zaniechano poinformowania słabszej strony umowy – konsumenta – o jego uprawnieniach związanych z możliwością dochodzenia odszkodowania w oparciu o przepisy ustawy Prawo pocztowe.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. 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. Bez wątpienia brak podania konsumentom istotnych informacji w zakresie charakteru świadczonej usługi (usługa pocztowa) wprowadza w błąd, co do charakteru zawartej umowy. Może to jednocześnie może przyczynić się lub doprowadzić do zniekształcenia decyzji gospodarczej dotyczącej realizacji uprawnień odszkodowawczych wynikających z umowy i przepisów prawa i to tym bardziej, iż sam Przedsiębiorca utrzymuje, iż jego odpowiedzialność jest zgodna z ustawą Prawo przewozowe nie informując przy tym, że w przypadku świadczenia usługi pocztowej odpowiedzialność ta podlega innym rygorom. Niewątpliwie takie postępowanie Przedsiębiorcy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami istniejącymi w relacjach pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem. Pojęcie dobrych obyczajów jest pojęciem ogólnym – klauzulą generalną, jednak należy je rozumieć jako szeroko rozumiany szacunek przedsiębiorcy dla słabszej strony umowy – konsumenta, który na tle ustalonego stanu faktycznego powinien wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących konsumentowi uprawnieniach i rzetelnym traktowaniu partnerów umów.

Na tym tle należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami ww. działania Przedsiębiorcy zmierzające do niedoinformowania i wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy co do charakteru zawartej umowy i w konsekwencji uprawnień odszkodowawczych. Przeciętny konsument posiadający w *Ogólnych warunkach* informację, iż wysokość odszkodowania jest zgodna z Prawem Przewozowym może nie zorientować się, że był *de facto* stroną umowy na świadczenie usługi pocztowej, a nie usługi przewozowej, i że w konsekwencji może domagać się odszkodowania obejmującego zarówno straty, jakie konsument poniósł, jak i korzyści, które mógł osiągnąć, gdyby nie wyrządzono mu szkody związanej z nienależycie wykonaną usługą pocztową.

Bez wątpienia informacja dotycząca cech świadczonej usługi, a w konsekwencji również wysokości odszkodowania, którego konsument może domagać się od Przedsiębiorcy w przypadku nienależytego wykonania usługi pocztowej, a nie przewozowej, jest informacją istotną, gdyż ma bezpośredni wpływ na jego interesy ekonomiczne.

Nie można zgodzić się przy tym z argumentami Przedsiębiorcy, który w swej odpowiedzi na zarzuty stwierdził, iż brak podania konsumentom cech usługi pocztowej nie stanowi informacji istotnej, a nadto obowiązek wskazania takich informacji nie wynika z przepisów prawa. Wskazać wypada, iż zgodnie z art. 24 ust. 1 Prawa pocztowego operator określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

Bez wątpienia niezawarcie przez Przedsiębiorcę we wzorcu *Ogólne warunki* informacji o charakterze świadczonych usług, a w konsekwencji niemożność zadecydowania przeciętnego konsumenta o rozmiarze żądanego odszkodowania i trybie jego dochodzenia stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Pominięcie w *Ogólnych warunkach* informacji o charakterze świadczonych usług (usługi pocztowej i przewozowej), w tym o zakresie i trybie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych stanowi pominięcie informacji istotnej. O ile bowiem konsument przy nadawaniu przesyłki może nie zastanawiać się jaką umowę zawiera, o tyle w razie niewykonania tej usługi przez Przedsiębiorcę zawarta w *Ogólnych warunkach* informacja o świadczonych przez przedsiębiorcę usługach i wysokości

odszkodowania, którego konsument może się domagać jest informacją istotną dla interesów konsumenta.

Wobec powyższego należy uznać, iż Przedsiębiorca w sposób bezprawny zaniechał wskazania w *Ogólnych warunkach* jasnych i jednoznacznych informacji dotyczących świadczenia usługi pocztowej, czym dopuścił się naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 6 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt VI sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu zakwestionował działanie Przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcu umownym postanowień o treści:

„W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą, niż 500,00 PLN (...) (pkt 6b Ogólnych warunków)”.

Jak wskazał Przedsiębiorca w swej odpowiedzi na postawiony zarzut zakwestionowane postanowienie odnosi się jedynie do przedsiębiorców, nie zaś do konsumentów. W opinii Przedsiębiorcy wcześniejsze postanowienie pkt 6a *Ogólnych warunków* w brzmieniu *„Odpowiedzialność TNT wobec konsumentów z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce oraz zwłoki w wykonaniu usługi jest zgodna z postanowieniami Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 ze zm.)”* ma kluczowe znaczenie dla oceny tego zarzutu, gdyż sprawia, iż wszelkie ograniczenia czy też wyłączenia odpowiedzialności TNT w zakresie odszkodowań wypłacanych konsumentom wynikają z ustawy Prawo przewozowe, a ograniczenia zawarte w *Ogólnych warunkach* dotyczą pozostałych klientów.

Przedstawione przez Przedsiębiorcę wyjaśnienia w powyższym zakresie należy uznać, po dokonaniu analizy sprawy, za zasadne. W punkcie 6b *Ogólnych warunków* wskazano, iż ograniczenia wskazane w dalszej części postanowienia dotyczą pozostałych, niż konsumenci, klientów. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie ma zastosowanie wyłącznie do innych, niż konsumenci, klientów Spółki, co oznacza, że postawiony Przedsiębiorcy zarzut jest bezzasadny. Powyższe ustalenia wykazały brak podstaw do uznania, iż działania polegające na stosowaniu przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. w Warszawie postanowień zawartych we wzorcu umownym pt.: *„Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.”* o treści:

W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność TNT obejmuje szkodę rzeczywistą w przesyłce, jednak nie wyższą, niż 500,00 PLN (...) (pkt 6b Ogólnych warunków);

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należy wyjaśnić, że w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnej podstawy prawnej odnoszącej się do sposobu rozstrzygnięcia w przypadku, gdy postawiony stronie postępowania zarzut nie został w trakcie tego postępowania potwierdzony. W związku z tym, mając na względzie, iż w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem UOKiK stosuje się przepisy k.p.a. (art. 83 ustawy), postępowanie w tej sprawie należało umorzyć zgodnie z art. 105 k.p.a.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu - tak jak miało to miejsce w niniejszej sprawie - a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregoś z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Wobec powyższego, stosownie do treści art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, orzeczono jak w punkcie VI sentencji decyzji.

Odnosząc się do pkt VII.1-3 sentencji decyzji należy wskazać, co następuje.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę naruszeń, które przypisano Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Przedsiębiorcę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny być kojarzyć się jej z nieuchronnością naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy zarazem przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Przedsiębiorcy naruszenia tych interesów. Zebrane wyjaśnienia i informacje mogą wskazywać na nieumyślność działania Przedsiębiorcy. Niezależnie od powyższego, już stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia na

Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca od wielu lat prowadzi działalność gospodarczą i winien mieć świadomość konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do obowiązujących przepisów prawa.

Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Zgodnie z nadesłanym dokumentem CIT-8 przychód Przedsiębiorcy w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniósł [...] zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. [...] zł.

VII.1 W punkcie I sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt I decyzji praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt I sentencji decyzji polega na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego tożsamego w swoim celu i skutku z postanowieniem wpisanym do powszechnie dostępnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W prowadzonym postępowaniu zarzucono Przedsiębiorcy stosowanie postanowienia naruszającego interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, które wyłącza możliwość dokonania potrącenia wiarygodności konsumenta z wiarygodnością Przedsiębiorcy, a zatem ogranicza uprawnienia konsumenta wynikające z zawartego kontraktu.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka ma charakter długotrwały. W pkt I decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż zakwestionowane postanowienie jest tożsame z treścią postanowienia nr 1522, które w dniu 27 listopada 2008 r. wpisane zostało do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Oznacza to, że zakwestionowane postanowienie niedozwolone, stosowane jest przez Przedsiębiorcę od ponad roku.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania działań zakwestionowanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r.

Podsumowanie wagi naruszenia stwierdzonego w pkt I niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania zakwestionowanego postanowienia niedozwolonego uzasadnia nałożenie na Przedsiębiorcę kary w wysokości **63.648,00 zł**, co stanowi ok. [...] % przychodu osiągniętego w 2009 r.

i ok. [...] % kary maksymalnej. Jednocześnie Prezes Urzędu nie stwierdził, aby w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na zmniejszenie, bądź zwiększenie wysokości kary.

VII.2.

Bezprawność praktyk stwierdzonych w punktach II, III i IV sentencji decyzji wywodzona jest z jednego aktu prawnego dotyczącego procedury reklamacyjnej. Z tego powodu Prezes Urzędu, biorąc pod uwagę zbliżony charakter tych naruszeń, uznał, iż uzasadnione jest wymierzenie jednej kary za praktyki stwierdzone w punktach II, III i IV sentencji decyzji.

W punktach II, III i IV sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż Przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu wzorca umownego *Ogólne warunki*, który wbrew przepisom rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) przewiduje brak rozpatrzenia reklamacji bez uprzedniego wezwania w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w *Ogólnych warunkach* dokumentów, zakłada rozpatrzenie reklamacji złożonych jedynie za pośrednictwem listu poleconego oraz nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji, nieprzewidzianych w tym rozporządzeniu. Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych w pkt II, III i IV decyzji praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyki, których stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt II, III i IV sentencji decyzji polegają na stosowaniu postanowień umownych naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa poprzez bezprawne obostrzenie rygorów procedury reklamacyjnej. W prowadzonym postępowaniu przypisano Przedsiębiorcy stosowanie postanowień naruszających interesy ekonomiczne i prawne konsumentów, które wyłączają możliwość skorzystania z uregulowanej aktem prawnym procedury reklamacyjnej gwarantującej konsumentom możliwość uzupełnienia każdej reklamacji po uprzednim otrzymaniu od Przedsiębiorcy wezwania do uzupełnienia braków formalnych reklamacji, jak również zapewniającej obowiązek rozpatrzenia przez Przedsiębiorcę każdej reklamacji spełniającej rygory sprecyzowane w rozporządzeniu. Stwierdzone naruszenie ujawnia się zatem na etapie zawierania kontraktu.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka ma charakter długotrwały. Zakwestionowane postanowienie stosowane są przez Przedsiębiorcę od 1 września 2007 r..

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania działań zakwestionowanych w pkt II, III i IV sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r.

Podsumowanie wagi naruszenia stwierdzonego w pkt II, III i IV niniejszej decyzji pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszenia wynikająca ze stosowania bezprawnych postanowień wskazanych w pkt. II, III i IV decyzji uzasadnia nałożenie na przedsiębiorcę kary w wysokości **159.121,00 zł**, co stanowi ok. [...] % przychodu osiągniętego w 2009 r. i ok. [...] % kary maksymalnej. Jednocześnie Prezes Urzędu nie stwierdził, aby w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na zmniejszenie, bądź zwiększenie wysokości kary.

VII.3 W punkcie V sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził, iż Przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) poprzez nieumieszczenie istotnych informacji dotyczących świadczonego produktu, tj. usługi pocztowej, które powinien zawierać stosowany przez niego wzorzec umowny.

Ustalenie kary za to naruszenie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej w pkt V niniejszej decyzji praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt V, polegała na zaniechaniu zawarcia we wzorcu umownym Przedsiębiorcy istotnych informacji w zakresie charakteru zawieranej umowy, co wprowadza w błąd i jednocześnie może przyczynić się lub doprowadzić do zniekształcenia decyzji gospodarczej dotyczącej realizacji uprawnień odszkodowawczych wynikających z umowy i przepisów prawa. Praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę ujawnia się zatem na etapie zawierania kontraktu.

Ustalając wagę naruszenia Prezes UOKiK uwzględnił również, że przypisana Przedsiębiorcy praktyka ma charakter długotrwały, gdyż jest stosowana przez Przedsiębiorcę od 1 września 2007 r.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania działań zakwestionowanych w pkt V sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2009 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę za stwierdzoną w pkt V sentencji niniejszej decyzji praktykę, nie stwierdzono występowania okoliczności łagodzących, bądź obciążających, które mogłyby wpłynąć dodatkowo na jej wysokość.

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt V sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **159.121,00 zł**, co stanowi ok. [...] % przychodu osiągniętego w 2009 r. i ok. [...] % kary maksymalnej. Jednocześnie Prezes Urzędu nie stwierdził, aby w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na zmniejszenie, bądź zwiększenie wysokości kary.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełni ona również funkcję represyjną w stosunku do uczestnika postępowania, jak i z uwagi na to, że ma ona skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność kurierską przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Biorąc powyższe pod uwagę kara pieniężna nałożona na TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o. jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt VII sentencji decyzji.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKIK w Warszawie
/Podpis/

Otrzymują: