



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Lublin, dnia 20 grudnia 2023 r.

RLU.611.1.2023.MW

p.o.

**Decyzja Nr RLU- 6/2023
informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]**

I. Na podstawie art. 23 b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje postanowienia wzorców umowy stosowane przez EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie o treści:

1. *„Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Użytkownika do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, Użytkownik wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.” (§ 1 pkt 5 Regulaminu);*
2. *„Złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika (...) regulaminu Przewoźnika wykonującej usługę przewozową (...).” (§ 6 pkt 4 Regulaminu);*
3. *„Ponadto Usługobiorca zobowiązuje się, że: poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera (protokół szkody powinien zostać czytelnie podpisany przez przedstawiciela Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).” (§ 4 pkt 3.7 Regulaminu);*
4. *„(...) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.” (§ 5 pkt 2 Regulaminu);*
5. *„Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania lub odbioru Przesyłki. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.” (§ 8 pkt 2 Regulaminu);*

6. „Reklamacje zgłaszane do Kuriera wykonującego usługę przewozu powinny być zgłaszane w terminach oraz z zastosowaniem procedur określonych w regulaminie Przewoźnika wykonującego usługę przewozową przy uwzględnieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2015r. Nr 915 t.j. ze zm.). Usługodawca zaleca jednak, aby zgłoszenie zostało zgłoszone na protokole reklamacyjnym w terminie 5 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia Przesyłki oraz 14 dni od daty nadania Przesyłki w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia oraz zawierało:

4.1. w przypadku opóźnienia doręczenia przesyłki lub braku doręczenia przesyłki:

4.1.1. czytelnie wypełniony protokół reklamacji,

4.1.2. oryginał Listu przewozowego lub Etykiety,

4.1.3. dowód uiszczenia wszelkich opłat i należności względem Usługodawcy,

4.2. w przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki dodatkowo:

4.2.1. kopie protokołu reklamacyjnego spisane w obecności przedstawiciela Kuriera,

4.2.2. udokumentowane uprawnienia do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości,

4.2.2.1. w postaci faktury zakupu przedmiotu, którego dotyczyła szkoda (dotyczy również w przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych) lub

4.2.2.2. kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji - w przypadku producentów lub

4.2.2.3. faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana,

4.2.3. udokumentowana kwotę roszczenia,

4.2.4. wykaz załączonych dokumentów” (§ 18 pkt 4 Regulaminu);

7. „W przypadku przekazania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem Usługodawcy w całkowitym terminie rozpatrzenia reklamacji należy uwzględnić czas niezbędny na przygotowanie i przekazanie przez Usługodawcę reklamacji do Przewoźnika.” (§ 18 pkt 6 Regulaminu);

8. „Usługodawca niezwłocznie przekazuje reklamację oraz uwagi Przewoźnikowi do rozpoznania. Reklamacja oraz uwagi dotyczące usługi świadczonej przez Przewoźnika, będą rozpatrywane zgodnie z regulaminem wybranego do wykonania usługi kuriera. Decyzja Przewoźnika po jej wydaniu jest niezwłocznie przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Usługodawcy.” (§ 18 pkt 7 Regulaminu);

9. „Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu.” (§ 21 pkt 3 Regulaminu)

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689), i zakazuje ich stosowania.

II. Na podstawie art. 23b ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** nakłada na EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie obowiązek usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, w postaci:

1. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie, na głównej stronie internetowej EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem <https://www.epaka.pl> oświadczenia o treści (dalej: oświadczenie nr 1):

„EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RLU 6/2023 z dnia 20 grudnia 2023 r. uznał za niedozwolone postanowienia wzorców umownych zawarte w Regulaminie serwisu epaka.pl wykorzystywanym przez nią w obrocie z konsumentami. Zobacz szczegóły”

odsyłającego do podstrony zawierającej oświadczenie o treści (dalej: oświadczenie nr 2):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RLU 6/2023 z dnia 20 grudnia 2023r. uznał za niedozwolone postanowienia umowne zamieszczone w Regulaminach serwisu epaka.pl obowiązujących w okresie od 2 marca 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r. wykorzystywanych w obrocie z konsumentami przez EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie o następującej treści: (należy przytoczyć treść zakwestionowanych postanowień) oraz zakazał Spółce ich stosowania.

Wskutek wydania ww. decyzji zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia wobec stron umowy są bezskuteczne. Klauzule uznane za abuzywne należy traktować tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w zawartej umowie/ umowach. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej.

Decyzja jest prawomocna. Szczegóły dotyczące wydanej decyzji są na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.”

Oświadczenia nr 1 i 2 EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie złoży w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane na ww. stronie internetowej przez okres 4 miesięcy od dnia ich zamieszczenia,
- b) tekst oświadczeń nr 1 i 2 będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- c) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony internetowej Spółki (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona <https://www.epaka.pl/>), w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px tak, aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki (tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem nr 1, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką),
- d) oświadczenie nr 1 powinno być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, bez możliwości jego zamknięcia przez użytkownika (oświadczenie nr 1 nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

- e) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie strony internetowej Spółki i będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie, chyba że zostanie zamknięte przez użytkownika (oświadczenie nr 2 nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- f) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, z zastrzeżeniem warunków określonych powyżej w pkt II.1 lit. c
- g) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa Spółki, oświadczenia nr 1 i 2 zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej stronę <https://www.epaka.pl/>,
- h) w przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem publikacja oświadczeń nr 1 i 2 zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub jej następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- i) w razie zmiany treści sentencji niniejszej decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

2. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na publicznie dostępnym profilu EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie w serwisie Facebook, aktualnie dostępnym pod adresem https://www.facebook.com/przesylki.epaka/?locale=pl_PL na jej koszt, komunikatu o treści:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RLU-6/2023 z dnia 20 grudnia 2023r. [tutaj: oficjalna nazwa przedsiębiorcy z odesłaniem w formie # lub @] informuje, że stosowała niedozwolone postanowienia umowne w Regulaminach serwisu epaka.pl obowiązujących w okresie od 2 marca 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r. #decyzjaUOKiK. Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RLU-6/2023 z dnia 20 grudnia 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl]”.

Powyższy komunikat EPAKA Sp. z o.o. sp. k. opublikuje w ten sposób, że:

- a) ww. komunikat będzie dostępny w serwisie społecznościowym Facebook, przez okres 4 miesięcy od daty jego publikacji.
- b) komunikat zostanie zamieszczony w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak by tekst komunikatu został umieszczony na tablicy (osi czasu) tego profilu jako najbardziej aktualna informacja (post) wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu (komunikat powinien zostać przypięty w formie pinezki),
- c) fragment komunikatu o treści „tutaj” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do wykazu zakwestionowanych klauzul i wzorców umów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji,

d) opublikowany komunikat nie może:

i. wykorzystywać opcji „Zakończ dystrybucję w Aktualnościach” (w okresie objętym obowiązkiem publikacyjnym),

ii. blokować możliwości dodawania komentarzy,

iii. blokować możliwości udostępniania (przekazywania dalej),

e) komunikat zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną, tj. post o decyzji będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,

f) komunikat zostanie zamieszczony tak by był dostępny dla wszystkich użytkowników ww. serwisu, tj. by w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,

g) w przypadku zmiany profilu w ww. serwisie (Facebook) w czasie realizacji obowiązków publikacyjnych, komunikat w mediach społecznościowych zostanie opublikowany na innych profilach prowadzonych przez przedsiębiorcę,

h) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

i) w razie zmiany treści sentencji niniejszej decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz.1689) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** nakłada na EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie, w związku z naruszeniem zakazu z art. 23a ww. ustawy, o którym mowa w pkt I.1- 9 sentencji niniejszej decyzji:

1. karę pieniężną w wysokości 172 070 zł (słownie: sto siedemdziesiąt dwa tysiące siedemdziesiąt złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.1 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa;

2. karę pieniężną w wysokości 172 070 zł (słownie: sto siedemdziesiąt dwa tysiące siedemdziesiąt złotych) za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.2 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa;

3. karę pieniężną w wysokości 1 147 132 zł (słownie: jeden milion sto czterdzieści siedem tysięcy sto trzydzieści dwa złote) za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.3 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa;

4. karę pieniężną w wysokości 344 140 zł (słownie: trzysta czterdzieści cztery tysiące sto czterdzieści złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.4 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

5. karę pieniężną w wysokości 344 140 zł (słownie: trzysta czterdzieści cztery tysiące sto czterdzieści złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.5 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

6. karę pieniężną w wysokości 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.6 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

7. karę pieniężną w wysokości 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.7 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

8. karę pieniężną w wysokości 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.8 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

9. karę pieniężną w wysokości 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I.9 niniejszej Decyzji, płatną do budżetu państwa.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775) w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** obciąża EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie kosztami postępowania opisanego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 43 zł (słownie czterdzieści trzy złote) i zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

Uzasadnienie

W związku ze skargami konsumentów na działania EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie (dalej jako: „Epaka” lub „Spółka”), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) w dniu 21 lipca 2023 r. Postanowieniem Nr RLU-36/2023 wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Epaka niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360, dalej jako: „k.c.”)¹, co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, z późn. zm., dalej także: „ustawa okik”)² o czym zawiadomił Spółkę pismem z dnia 20 lipca 2023 r.

Dowód: Postanowienie z dnia 21 lipca 2023 r. i pismo Prezesa UOKiK z dnia 21 lipca 2023r., karty akt 1-53

¹ aktualnie Dz.U. z 2023 r. poz. 1610

² aktualnie Dz.U. z 2023 r. poz. 1689

Postępowanie to zostało poprzedzone prowadzonymi przez Prezesa UOKiK czynnościami na podstawie art. 49a ustawy oik o sygnaturze RLU.643.6.2021.MW, mającymi na celu pozyskanie stanowiska Spółki w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.

Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu informacji i materiałów zgromadzonych w toku ww. czynności, w tym sygnałów rynkowych oraz zawiadomień rzeczników konsumentów.

Dowód: pismo z dnia 1 sierpnia 2023 r., karty akt 54-56

Pismem z dnia 4 sierpnia 2023 r. Spółka ustosunkowała się do postawionych zarzutów i oświadczyła, iż co do zasady zgadza się z nimi i w związku z powyższym postanowiła zmienić treść postanowień zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK. Jako dowód załączyła do pisma Regulamin w wersji obowiązującej od dnia 4 sierpnia 2023 r.

Dowód: karty akt 196-221

Pismem z dnia 18 października 2023 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z tego uprawnienia.

Dowód: pismo z dnia 18 października 2023 r., karty akt 54-56

Prezes Urzędu dokonał następujących ustaleń faktycznych

EPAKA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łukowie, została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako: „KRS”) w dniu 25 stycznia 2018 r. pod nr KRS 0000715732. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej jest „pozostała działalność pocztowa i kurierska”.

Dowód: karty akt 77-82

Spółka prowadzi działalność spedycyjną, w ramach której wykonuje szereg czynności tj. przede wszystkim organizuje wysyłkę przesyłek, poprzez umożliwienie klientowi wyboru konkretnego przewoźnika, który wykona dla niego usługę przewozu towaru. W ramach tych czynności przygotowuje dokumentację przewozową, porównuje oferty różnych przewoźników poprzez sporządzenie symulacji zamówienia w formularzu „Zamów kuriera”, wykonuje składowanie bądź przechowywanie przesyłki (jeżeli klient korzysta z usługi „nadaj paczkę w punkcie e.paka”), a także prowadzi czynności związane z przesyłką w trakcie jej przewozu przez przewoźnika. Obowiązkiem Spółki jest również śledzenie danych przesyłek, sprawdzanie poprawności kodów pocztowych, udzielanie porad co do sporządzania dokumentów przewozowych dla przewoźnika, którego wybrał klient, prowadzenie w imieniu klienta korespondencji z przewoźnikiem, prowadzenie w imieniu klienta postępowania reklamacyjnego.

Dowód: wyjaśnienia Epaka z dnia 6 kwietnia 2021 r., karty akt 60-154

Spółka posiada licencję na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy nadaną przez Starostę Powiatu Łukowskiego w dniu 15 marca 2018 r.

Dowód: pismo Starosty Powiatu Łukowskiego z dnia 22 czerwca 2023 r., karta akt 192

Epaka nie wykonuje usługi przewozu paczek ani samodzielnie, ani za pośrednictwem podwykonawców.

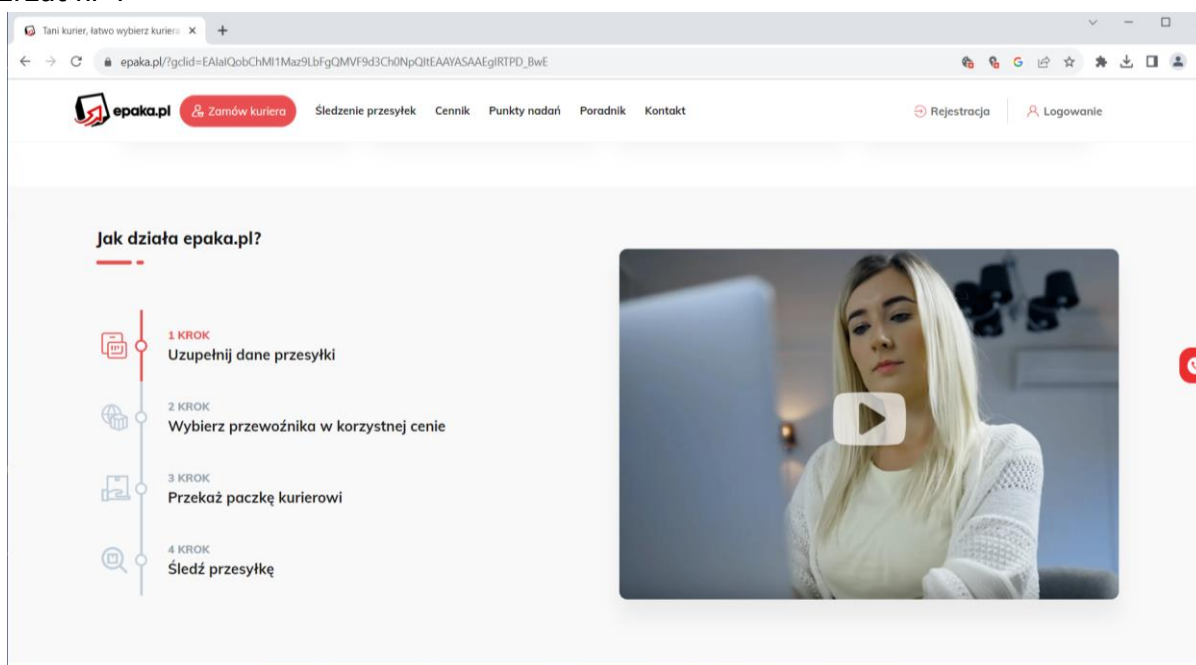
Dowód: oświadczenie Spółki z dnia 24 sierpnia 2023 r., karty akt 226-227

Spółka udostępnia swoją ofertę na stronie internetowej prowadzonej pod adresem: https://www.epaka.pl/?gclid=EAlaIqobChMI2vrQONHHgQMVjLnVCh2VEQF5EAYASAAEgLB-fD_BwE.

Nadawca przesyłki może z wykorzystaniem serwisu dostępnego na ww. stronie internetowej nadać przesyłkę tj. dokonać wyboru przewoźnika, który doręczy jego przesyłkę, wypełnić list przewozowy oraz ją opłacić. Następnie w zależności od wybranej przez nadawcę opcji, przesyłkę od nadawcy odbiera kurier lub dostarcza ją sam nadawca do punktu nadawczego. Etapy nadania przesyłki przedstawione zostały na głównej stronie internetowej Spółki, co obrazują niżej zamieszczone zrzuty ekranu sporządzone w dniu 25 września 2023 r.

Dowód: protokół otwarcia strony internetowej z dnia 25 września 2023 r., karty akt 245-252

Zrzut nr 1



Prezes UOKiK ustalił, iż na stronie głównej https://www.epaka.pl/?gclid=EAlaIqobChMI1Maz9LbFgQMVf9d3Ch0NpQIREAAYASAAEgIRTPD_BwE Spółka zamieściła przykładowy formularz, którego wypełnienie jest pierwszym krokiem do zlecenia przesyłki. Na samej górze ekranu Spółka zamieściła zakładkę, poprzez którą możliwa jest rejestracja nadawcy lub jego zalogowanie. Zrzut ekranu nr 2 obrazuje przykładowy formularz z ww. strony, uzupełniony automatycznie o dane paczki o wymiarach 30x20x10 i opakowaniu standardowym, kraj nadania Polska, kraj odbioru Polska.

Zrzut ekranu nr 2

W celu nadania przesyłki nadawca klika w zamieszczony na głównej stronie pod przykładowym formularzem checkbox „Rozpocznij zamówienie” umieszczony w ramce wypełnionej czerwonym tłem. Formularz pojawia się wtedy ponownie, nadawca wypełnia formularz, poprzez zmianę podanych tam parametrów na parametry swojej przesyłki tj. zaznacza rodzaj przesyłki (koperta/paczka/paleta/półpaleta), wagę przesyłki, jej wymiary (długość, szerokość, wysokość), rodzaj opakowania (standardowe, niestandardowe), kraj nadania i kraj odbioru. Opcjonalnie można podać wartość przesyłki. Następnie nadawca podaje dane adresowe, zaznacza opcję usług dodatkowych i podsumowanie. Po uzupełnieniu tych danych ukazują się propozycje cenowe przewoźników dedykowane do konkretnej przesyłki. Wybór przewoźnika oraz zaproponowanej przez niego ceny usługi następuje poprzez kliknięcie w kafelek z logo konkretnego przewoźnika z zaproponowaną przez niego ceną. Obrazuje to zrzut ekranu nr 3 ze strony <https://www.epaka.pl/zamow-kuriera>.

Zrzut nr 3

The screenshot shows the 'Zamów kuriera do domu i nadaj' page on epaka.pl. The form is divided into two columns for recipient and sender information. The recipient's name is 'np. Adam Kowalski', address is 'Polonia 00-001, np. Poznań', and phone is '123 456 789'. The sender's information is identical. Below the form, there are two checkboxes: 'Chcę otrzymać fakturę VAT' (checked) and 'Dane zlecającego są inne niż nadawcy' (unchecked). The 'DOSTĘPNI KURIERZY' section shows prices for GLS (20.00 zł), FedEx (20.98 zł), InPost (22.00 zł), DPD (22.99 zł), and '+2 kurierów' (22.99 zł). The 'UZUPEŁNIŁE KROKI' section shows a progress indicator with 4 steps, where the first step is completed.

Na samym dole ww. strony internetowej Spółka obok checkboxów z możliwością odznaczenia oświadczenia, zamieściła treść oświadczeń nadawcy przesyłki:

„Zapoznałem się i akceptuję treść Regulaminu i Polityki prywatności E.paka”;

„Chcę założyć konto i otrzymać 10 zł zwrotu za wysłanie paczki do wykorzystania przy kolejnej wysyłce (opcjonalnie)”;

„Chcę otrzymać newsletter, informacje o nowościach, promocjach i ofertach serwisu e.paka.pl (opcjonalnie)”.

Złożenie oświadczenia następuje poprzez kliknięcie w checkboxy zamieszczone przy jego treści. Złożenie pierwszego oświadczenia jest obowiązkowe, co oznacza, że nadawca nie może przejść do następnego etapu nadania przesyłki za pomocą serwisu Epaka bez złożenia tego oświadczenia.

Kliknięcie w pierwsze okienko otwiera link do treści Regulaminu Epaka, zamieszczonego na stronie internetowej <https://www.epaka.pl/regulamin>, z którego postanowieniami konsument może się zapoznać, może je zapisać i wydrukować.

Następnie nadawca odznacza poprzez kliknięcie w preferowaną formę płatności (płatność karta lub przelewem, płatność przy doręczeniu + 5 zł, płatność blikiem, dodaj do koszyka płatności”. Zakończenie tego etapu nadania przesyłki następuje poprzez kliknięcie w kafelek „Wysyłam”, co jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia. Obrazuje to zrzut ekranu nr 4 z dnia 25.09.2023 r.

Zrzut nr 4

The screenshot shows the 'Zamów kuriera' (Order courier) page on epaka.pl. The page is in Polish and displays various courier options with their respective prices. The selected courier is 'dpd' for 22.99 zł. The page also shows payment methods (Blik, card, cash) and a 'Wyślij' (Send) button. The footer contains navigation links for 'Cennik przesyłek', 'Przesyłki kurierskie', 'Przesyłki zagraniczne', 'Firmy kurierskie', and 'Popularne usługi'.

Na stronie głównej <https://www.epaka.pl/> na samym jej dole tj. w stopce Spółka zamieściła link oznaczony jako „Regulamin”. Obrazuje to zrzut ekranu nr 5 z dnia 25 września 2023 r.

Zrzut nr 5

The screenshot shows the footer of the epaka.pl website. A large blue arrow points to the 'Regulamin' link in the footer. The footer contains contact information, social media links, and a list of partner companies. The 'Regulamin' link is located in the bottom left corner of the footer area.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < www.uokik.gov.pl

Zrzut nr 7 wskazuje na zamieszczenie pod treścią aktualnego regulaminu dostępu w formie linków do regulaminów obowiązujących w okresach od 2 marca 2018 r. do 24 maja 2018 r., od 25 maja 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r. oraz od 4 sierpnia 2023 r.

Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej karty akt 245-252

Z treści wszystkich ww. regulaminów wynika, iż z serwisu epaka.pl mogą korzystać osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, oraz iż: „konsumentem jest użytkownik, będący osobą fizyczną dokonujący zamówienia w Serwisie w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.” Oznacza to, że klientami Epaka zlecającymi usługę przewozu przesyłek mogą być również konsumenci.

Prezes UOKiK ustalił, iż w regulaminach obowiązujących od 2 marca 2018 r. do 24 maja 2018r. oraz od 25 maja 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r., - zwanych dalej wspólnie: „Regulaminem”, Spółka zamieściła następujące postanowienia:

1. *„Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Użytkownika do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, Użytkownik wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania” (§ 1 pkt 5 Regulaminu);*
2. *„Złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika (...) regulaminu Przewoźnika wykonującego usługę przewozową (...).” (§ 6 pkt 4 Regulaminu);*
3. *„Ponadto Usługobiorca zobowiązuje się, że: Poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezwzględnego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera (protokół szkody powinien zostać czytelnie podpisany przez przedstawiciela Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).” (§ 4 pkt 3.7 Regulaminu);*
4. *„(...) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.” (§ 5 pkt 2 Regulaminu);*
5. *„Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania lub odbioru Przesyłki. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.” (§ 8 pkt 2 Regulaminu);*
6. *„Reklamacje zgłaszane do Kuriera wykonującego usługę przewozu powinny być zgłaszane w terminach oraz z zastosowaniem procedur określonych w regulaminie Przewoźnika wykonującego usługę przewozową przy uwzględnieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2015 r. Nr 915 t.j. ze zm.). Usługodawca zaleca jednak, aby zgłoszenie zostało zgłoszone na protokole reklamacyjnym w terminie 5 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia Przesyłki oraz 14 dni od daty nadania Przesyłki*

w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia oraz zawierało:

4.1. w przypadku opóźnienia doręczenia przesyłki lub braku doręczenia przesyłki:

4.1.1. czytelnie wypełniony protokół reklamacji,

4.1.2. oryginał Listu przewozowego lub Etykiety,

4.1.3. dowód uiszczenia wszelkich opłat i należności względem Usługodawcy,

4.2. W przypadku ubytku lub uszkodzenia Przesyłki dodatkowo:

4.2.1. kopie protokołu reklamacyjnego spisane w obecności przedstawiciela Kuriera,

4.2.2. udokumentowane uprawnienia do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości,

4.2.2.1. w postaci faktury zakupu przedmiotu, którego dotyczyła szkoda (dotyczy również w przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych) lub

4.2.2.2. kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji - w przypadku producentów lub

4.2.2.3. faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana,

4.2.3. udokumentowana kwotą roszczenia

4.2.4. wykaz załączonych dokumentów” (§ 18 pkt 4 Regulaminu);

7. „W przypadku przekazania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem Usługodawcy w całkowitym terminie rozpatrzenia reklamacji należy uwzględnić czas niezbędny na przygotowanie i przekazanie przez Usługodawcę reklamacji do Przewoźnika.” (§ 18 pkt 6 Regulaminu)

8. „Usługodawca niezwłocznie przekazuje reklamację oraz uwagi Przewoźnikowi do rozpoznania. Reklamacja oraz uwagi dotyczące usługi świadczonej przez Przewoźnika, będą rozpatrywane zgodnie z regulaminem wybranego do wykonania usługi kuriera. Decyzja Przewoźnika po jej wydaniu jest niezwłocznie przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Usługodawcy.” (§ 18 pkt 7 Regulaminu);

9. „Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu.” (§ 21 pkt 3 Regulaminu³).

Dowód: pismo z dnia 6 kwietnia 2021 r., karty akt 87- 121, załączniki do protokołu otwarcia strony internetowej karty akt 253 -285

W aktualnie obowiązującym regulaminie tj. od 4 sierpnia 2023 r. Spółka usunęła zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia (zmieniając ich treść).

W związku z powyższym Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka zaniechała stosowania postanowień w zakwestionowanym brzmieniu z dniem 3 sierpnia 2023 r.

Dowód: załącznik nr 3 do Protokołu otwarcia strony internetowej z dnia 25 września 2023 r., karty akt 316- 339

³ § 21 pkt 3 Regulaminu obowiązującego od 25 maja 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r. § 22 pkt 3 Regulaminu obowiązującego od 2 marca 2018 r. do 24 maja 2018 r.

Obrót Spółki w roku podatkowym 2022 r. liczony jako suma przychodów netto wskazanych przez Spółkę w rachunku zysków i strat, potwierdzony zeznaniem podatkowym Spółki CIT-8 za rok 2022 r, wyniósł [xxx].

Dowód: pismo Spółki z dnia 12 września 2023 r. karta akt 231-244

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy okik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych nadaniem przesyłki, którzy mogli być narażeni na stosowanie przez Spółkę we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych. Oferta Spółki realizowana była poprzez serwis dostępny na jej stronie internetowej, zatem docierała do nieograniczonego kręgu potencjalnych nadawców przesyłek z terenu całego kraju. Zakwestionowane działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których interesy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcami umów przy oferowaniu usług konsumentom.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ k.c., które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego Dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r. - dalej także: „dyrektywa 93/13” lub „dyrektywa”). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków.

Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez Spółkę w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

I. Podstawa prawna naruszenia - art. 23a ustawy okik

Zgodnie z art. 23a ustawy okik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a ustawy okik wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych. O ile bowiem art. 385¹ § 1 k.c. określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a ustawy okik ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależy zatem od łącznego spełnienia następujących trzech przesłanek formalnych:

- 1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
- 2) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione, oraz dwóch przesłanek merytorycznych:
- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 5) postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami wraz z jednoczesnym rażącym naruszeniem interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes.⁴

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy okik. Zgodnie z tym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy okik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d ustawy okik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

⁴ por. wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z dnia 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09

Status przedsiębiorcy

Zakaz wyrażony w art. 23a ustawy okik adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy zawartą w art. 4 pkt 1 ustawy okik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2023 r. poz. 221). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

Według informacji zamieszczonej w KRS Spółka jest wpisana pod nr KRS 0000715732. Spółka prowadzi działalność gospodarczą w sposób zorganizowany i ciągły. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy okik, a zatem jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Postanowienia określające główne świadczenia stron

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne.⁵

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego (dalej: „SN”), pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres.⁶ Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy.⁷

W niniejszej sprawie analizowane postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, nie dotyczą bowiem obowiązku Spółki umożliwienia złożenia zlecenia na przewóz przesyłki oraz obowiązku nadawcy przesyłki dotyczącego zapłaty za

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

⁶ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁷ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

usługę przewozu. Tym samym mogą zostać analizowane jako postanowienia niedozwolone, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Spółka wprowadziła oceniane wzorce do obrotu, poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia poszczególnych umów z ich wykorzystaniem.

Tym niemniej, z materiału zgromadzonego w toku postępowania wynika, że Spółka na podstawie omawianego wzorca umowy faktycznie doprowadzała do realizacji zlecenia przewozu przesyłki.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu. Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi kontraktowej.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od

przyjętych standardów postępowania⁸. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku.⁹

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było - należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny.¹⁰

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta.¹¹

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzi do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana in concreto, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę

⁸ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁹ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

¹⁰ Wyrok SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

¹¹ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.¹²

Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ k.c. - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Podsumowując, obie wskazane w art. 385¹ k.c. formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Klauzule szare

Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ k.c. i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawartych w art. 385³ k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów.¹³

Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez Spółkę

Ad.I.1 i 2 sentencji decyzji

Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienia Regulaminu o treści:

¹² Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

¹³ Wyrok SN z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07.

„Zlecenie wykonania Usługi wymaga dodatkowo zapoznania się i akceptacji przez Użytkownika postanowień regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników Przewoźnika wybranego przez Użytkownika do wykonania przewozu. Akceptując regulamin, warunki świadczenia usług i cennik Przewoźnika, Użytkownik wyraża zgodę na ich wszystkie postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania” (§ 1 pkt 5 Regulaminu)

oraz

„Złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika (...) regulaminu Przewoźnika wykonującego usługę przewozową (...).” (§ 6 pkt 4 Regulaminu)

Brzmienie całego § 6 pkt 4 Regulaminu jest następujące: *„Złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz regulaminu Przewoźnika wykonującego usługę przewozową. Odesłanie do regulaminów poszczególnych Kurierów znajduje się w § 1 ust. 6.8 Regulaminu.”*

Obydwa zakwestionowane postanowienia można analizować łącznie z uwagi na wspólną tematykę regulacji tj. związania konsumentów treścią regulaminów, warunków świadczenia usług i cenników przewoźników świadczących usługi przewozowe, pomimo braku udostępnienia na stronie internetowej Epaka treści tych wzorców w toku procesu zlecenia przesyłki.

W analizowanym przypadku zawarcie umowy zarówno z Epaka, jak i z wybranym przewoźnikiem dokonywane jest w trybie on-line, poprzez akceptację na stronie internetowej <https://www.epaka.pl> oferty Spółki i oferty wybranego przewoźnika. Zgodnie bowiem z treścią art. 66 § 1 k.c. „Oświadczenie drugiej stronie woli zawarcia umowy stanowi ofertę, jeżeli określa istotne postanowienia tej umowy.” Istotne postanowienia umowy mogą być zamieszczone zarówno w elektronicznym formularzu na stronie internetowej, jak i w regulaminie udostępnionym konsumentowi. Warunkiem związania stron postanowieniami regulaminu jest, zgodnie z art. 384 § 1 k.c., jego doręczenie drugiej stronie umowy przed zawarciem umowy. W przypadku posługiwania się wzorcem umowy w postaci elektronicznej - stosownie do treści art. 384 § 4 k.c., przedsiębiorca - autor wzorca, powinien udostępnić go drugiej stronie umowy przed jej zawarciem, w taki sposób, aby mogła ona wzorec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności. Zamieszczony na portalu internetowym regulamin, który został udostępniony klientowi przed zawarciem umowy, staje się zatem (w przypadku jej zawarcia) integralną częścią umowy łączącej strony. Wymóg udostępnienia regulaminu na portalu internetowym przedsiębiorcy zostanie spełniony, jeżeli przedsiębiorca na stronie internetowej zamieści przynajmniej odnośnik (link) wraz z informacją, iż regulamin dostępny jest za jego pomocą, który to link przekieruje konsumenta bezpośrednio do treści regulaminu przewoźnika z jednoczesną możliwością pobrania go i zapisania na własnym komputerze.

Według dokonanych przez Prezesa UOKiK ustaleń zawarcie umowy z Epaka odbywa się poprzez akceptację przez nadawcę przesyłki regulaminu w toku wypełniania formularza zlecenia online, poprzez kliknięcie w przeznaczony do tego checkbox przy słowie „akceptuję”. Kliknięcie w checkbox z napisem „akceptuję” otwiera link do treści regulaminu, zamieszczonego na stronie internetowej <https://www.epaka.pl/regulamin>, z którego postanowieniami konsument może się zapoznać. Jednocześnie, zgodnie z treścią

kwestionowanych postanowień, złożenie zamówienia na usługę przewozu przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika postanowień regulaminu wybranego przewoźnika wykonującego usługę przewozową, pomimo, że regulamin ten nie jest udostępniany nadawcy przesyłki. Regulaminy przewoźników zamieszczone są bowiem na stronach internetowych poszczególnych przewoźników. Wprawdzie w § 7 Regulaminu zamieszczono postanowienie, zgodnie z którym: „Do wykonywania usług zamawianych za pośrednictwem Serwisu zastosowanie mają regulaminy Kurierów dostępne na ich stronach internetowych, do których odesłanie znajduje się w § 1 ust. 6 pkt. 6.8. Regulaminu”, to jednak ww. odesłanie, to nie link do strony, na której ten regulamin byłby zamieszczony, lecz tylko wskazanie adresu internetowego do strony głównej przewoźnika. Na stronie Epaka nie ma adresów stron internetowych czy linków do regulaminów przewoźników współpracujących z Epaka. Taki sposób przekazywania konsumentom postanowień regulaminu przewoźników nie jest, w ocenie Prezesa UOKiK, jego udostępnieniem zgodnie z wymogami art. 384 § 4 k.c.

Artykuł 385 § 2 k.c. stawia wymóg jasnego i precyzyjnego przedstawiania konsumentowi przez przedsiębiorcę warunków umowy. W ocenie Prezesa UOKiK oceniane postanowienia ww. kryteriów nie spełniają, informują bowiem konsumenta, iż „złożenie zamówienia na usługę przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją przez Użytkownika postanowień regulaminu przewoźnika wykonującego usługę przewozową” (§ 6 pkt 4 Regulaminu), nie wyjaśniając jednoznacznie skutków jakie Spółka wiąże z akceptacją oferty. Domniemując, iż celem zamieszczenia przez Spółkę ww. postanowień jest związanie nadawcy przesyłki i przewoźnika, któremu zlecono usługę przewozu postanowieniami regulaminu wybranego przewoźnika, to oceniane postanowienia, wobec braku udostępnienia konsumentowi przez Epaka regulaminu wybranego przewoźnika, mogą być dezinformujące dla nadawcy przesyłki, co do praw i obowiązków stron zawartej umowy.

Dodatkowo wskazać należy, iż taki sposób organizacji procedury zawierania umowy przez Spółkę naraża konsumenta na dodatkowe utrudnienia, w postaci konieczności zaangażowania się w poszukiwanie na stronie internetowej przewoźnika miejsca, gdzie zamieszczony jest regulamin. Jest to zatem dodatkowe utrudnienie dla konsumenta przy zawarciu umowy, które pogarsza jego sytuację.

Zdaniem Prezesa UOKiK, taki sposób formułowania postanowienia wzorca umowy oznacza, iż Spółka jako jego twórca nie tylko nie zabezpiecza należycie interesów konsumentów, co narusza standardy rzetelnego traktowania, ale również godzi w zasadę pewności obrotu gospodarczego. Dlatego Prezes Urzędu uznał, że zakwestionowane postanowienia godzą w dobre obyczaje, ponieważ nie traktują konsumenta lojalnie, rzetelnie i z uwzględnieniem jego uzasadnionych interesów, a nadto działanie Spółki w oparciu o ich treść jest wbrew dobrej wierze i uczciwości kupieckiej oraz narusza standardy rzetelnego traktowania. Konsument ma prawo oczekiwać, że przedsiębiorca będzie zachowywać się wobec niego lojalnie i uczciwie, nie będzie wykorzystywał niewiedzy konsumenta w celu ukształtowania stosunku zobowiązaniowego z naruszeniem zasady równowagi stron. W wyroku z dnia 19 lipca 2010 r. sygn. akt XVII AMc 1549/09 SOKiK stwierdził, iż „kwestionowany zapis przewidujący obejście obowiązku przedsiębiorcy, polegającego na doręczeniu stosowanego przez niego wzorca regulaminu i zapoznania konsumenta z tym wzorcem należy uznać za sprzeczny z art. 384 § 1 i 4 k.c. w związku z art. 384¹ k.c. ale też godzący w art. 385¹ § 1 k.c. jako godzący w dobre obyczaje tj. rzetelne traktowanie konsumenta, szacunek, obowiązek

respektowania zasady uprzedzenia konsumenta o istotnych warunkach umowy, ale też rażąco naruszający interesy konsumenta poprzez jego niedoinformowanie.”

Już zatem sam fakt niedoinformowania konsumenta rażąco narusza jego interesy, ponieważ zawsze działa na jego niekorzyść. Konsument pozostając w błędnym przekonaniu o związaniu go treścią regulaminu przewoźnika stosuje się do wszystkich jego postanowień, nawet tych, które pogarszają jego sytuację w stosunku do obowiązujących przepisów prawa. W konsekwencji ucierpieć mogą na tym interesy majątkowe i niemajątkowe nadawców przesyłek. Kwestionowane postanowienia dezinformują konsumenta, co do rzekomej akceptacji przez niego wszystkich postanowień wzorca umowy, co może mieć wpływ na realizację uprawnień konsumenta związanych z zawartą umową oraz egzekwowanie obowiązków przewoźnika. Kwestionowane postanowienia naruszają dobre obyczaje, poprzez nieusprawiedliwione pokrzywdzenie interesów konsumentów oraz rażąco naruszają ich interesy.

Tym samym kwestionowane postanowienia stanowią postanowienie niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. a zatem stanowią naruszenie art. 23a ustawy okik.

Ad. I.3. sentencji decyzji

Prezes UOKiK zakwestionował postanowienie wzorca Regulaminu o treści: *„Ponadto Usługobiorca zobowiązuje się, że: Poinformuje Odbiorcę, że w przypadku ubytku lub uszkodzenia doręczanej Przesyłki zobowiązany jest on do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela Kuriera (protokół szkody powinien zostać czytelnie podpisany przez przedstawiciela Kuriera doręczającego Przesyłkę oraz przez Odbiorcę).”* (§ 4.3.7 Regulaminu)

Oceniane postanowienie nakłada na usługobiorcę tj. nadawcę przesyłki, obowiązek poinformowania odbiorcy przesyłki, iż jest on zobowiązany do bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela kuriera i czytelnego podpisania go przez przedstawiciela kuriera doręczającego przesyłkę oraz przez odbiorcę. Tym samym postanowienie nakłada w sposób pośredni na odbiorcę przesyłki obowiązki, na wykonanie których realnie może nie mieć wpływu. Stąd też, w ocenie Prezesa UOKiK oceniane postanowienie może utrudniać konsumentowi w przyszłości złożenie reklamacji a ponadto świadczy o przerzuceniu na konsumenta obowiązków przedsiębiorcy. Niedopełnienie przez konsumenta warunku „bezzwłocznego sporządzenia protokołu szkody w obecności przedstawiciela kuriera” może być też przez Spółkę potraktowane jako uchybienie formalne skutkujące odrzuceniem reklamacji.

Stwierdzić należy, iż brak jest w obowiązujących przepisach prawa jakichkolwiek podstaw do kształtowania po stronie odbiorcy przesyłki obowiązku pozyskania podpisu kuriera pod protokołem szkody sporządzonym w jego obecności. Tym samym bezpodstawne jest obciążenie nadawcy przesyłki obowiązkiem informacyjnym określonym w treści postanowienia.

Ustalenie, czy kwestionowane postanowienie rażąco narusza dobry obyczaj i rażąco narusza interesy konsumentów wymaga porównania regulacji Regulaminu z przepisami obowiązującego prawa. Do przedmiotowego stosunku prawnego zastosowanie znajdują przepisy rozdziału 9 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2020 r. poz. - dalej: „ustawa PP”), które zawierają postanowienia dotyczące ustalenia stanu

przesyłki i trybu dochodzenia roszczeń oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w celu ustalania stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 r. (Dz.U. 2006 Nr 38, poz. 266 - dalej jako: „rozporządzenie”).

Art. 74 ust. 3 ustawy PP: *„Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki”.*

Art. 74 ust. 4 ustawy PP: *„Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przewoźnik stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu”.*

Natomiast z treści rozporządzenia wynika, między innymi, szczegółowy tryb i sposób ustalania stanu przesyłek:

Zgodnie z § 2 pkt 1 rozporządzenia: *„Ustalenia stanu przesyłki dokonuje się protokolarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu przesyłki”.*

Zgodnie z § 2 pkt 3 rozporządzenia *„Przewoźnik przystępuje niezwłocznie do sprawdzenia i ustalenia stanu przesyłki na wniosek uprawnionego, a także w przypadku, gdy:*

- 1) spostrzeże ślady naruszenia przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego (plomb, zamknięć, ścian, podłogi lub dachu);*
- 2) przypuszcza, że przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia”.*

Zgodnie z § 2 pkt 4 rozporządzenia: *„O podjęciu czynności sprawdzania i ustalenia stanu przesyłki przewoźnik zawiadamia uprawnionego”.*

Zgodnie z § 2 pkt 5 rozporządzenia: *„Uprawniony może brać udział w czynnościach sprawdzania i ustalania stanu przesyłki także w przypadku, gdy ustalenie stanu przesyłki nie następuje na jego wniosek. W takim przypadku uprawniony również podpisuje protokół ustalenia stanu przesyłki”.*

Natomiast zgodnie z § 3 pkt 2 rozporządzenia: *„Jeżeli ustalenia stanu przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu przesyłki”.*

Z analizy ww. przepisów jasno wynika, że brak jest w obowiązujących przepisach prawa jakichkolwiek podstaw, do kształtowania po stronie nadawcy przesyłki obowiązku informowania odbiorcy przesyłki o konieczności pozyskania podpisu kuriera pod protokołem szkody sporządzonym w jego obecności, jak i wiązania takim obowiązkiem odbiorcy przesyłki. Tym samym bezpodstawne jest obciążenie nadawcy i odbiorcy przesyłki obowiązkami wynikającymi z treści zakwestionowanego postanowienia.

Modyfikacja obowiązków odbiorcy przesyłki zamieszczona w treści zakwestionowanego postanowienia nie tylko nie znajduje uzasadnienia w treści obowiązującego prawa, ale również pogarsza sytuację odbiorcy przesyłki, nakładając na niego obowiązki, na spełnienie których może on nie mieć żadnego wpływu. Nie jest ona również uzasadniona specyficznymi

okolicznościami faktycznymi wynikającymi z istoty nawiązanego stosunku prawnego. Kurier dokonujący wręczenia przesyłki jej odbiorcy wykonuje tę czynność w imieniu przewoźnika, reprezentując jego interesy. Konsument obierający przesyłkę nie ma żadnych środków prawnych do wyegzekwowania od kuriera określonego zachowania, w tym do zatrzymania go do czasu sporządzenia protokołu reklamacyjnego (którego formularza nie posiada) oraz zobowiązania kuriera do podpisania tego protokołu. Możliwość wykonania przez odbiorcę przesyłki ww. czynności może być uzależniona od postawy kuriera, a zatem od okoliczności, które nie leżą po stronie odbiorcy przesyłki. Ponadto przedmiotowy obowiązek (sporządzenia protokołu reklamacyjnego) został zastrzeżony do wykonania w terminie „bezzwłocznym”, co jest określeniem niejasnym. Wprawdzie w taki sam sposób określono termin wobec zamieszczonego w art. 74 ust. 1 oraz art. 74 ust. 3 ustawy PP obowiązku ustalenia protokolarnego stanu przesyłki, gdy uszkodzenie lub ubytek ujawnił się przed lub po wydaniu przesyłki, lecz w tym ostatnim przypadku ustawodawca zamieścił zastrzeżenie, iż zgłoszenie powinno mieć miejsce, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Oznacza to, że Spółka niezgodnie z prawem skracza terminy gwarantowane konsumentom przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego, co jest niewątpliwie dla nich niekorzystne. Wskutek zamieszczenia w treści wzorca takiego postanowienia, konsument może być przekonany, że w sytuacji, gdy nie sporządzi protokołu szkody w obecności kuriera i z jego podpisem, pozbawiony jest wszelkich roszczeń z tytułu uszkodzenia przesyłki, co może mieć wpływ na realizację uprawnień konsumenta wynikających z faktu ubytku lub uszkodzenia przesyłki. Ponadto, konsument, który zgłosi ewentualne uszkodzenia lub ubytki przesyłki, ale nie zrobi tego natychmiast, lecz przykładowo: po upływie 5 dni od dnia odbioru, może być narażony na negatywne skutki działań Spółki, w tym nawet pozbawienie możliwości dochodzenia roszczeń, w oparciu o interpretację, iż zgłoszenie szkody w 5 dniu od odebrania przesyłki narusza obowiązek natychmiastowego zgłoszenia wynikający z treści kwestionowanego postanowienia.

Dodać należy, że do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr 6652 na mocy wyroku SOKiK z dnia 9 kwietnia 2015 r. sygn. akt XVII AmC 13805/12 wpisane zostało postanowienie o treści: „(...) *W momencie odbioru przesyłki Zamawiający ma prawo do sprawdzenia zawartości paczki w obecności pracownika firmy kurierskiej, a w razie stwierdzenia uszkodzeń ma prawo i obowiązek spisania protokołu reklamacyjnego w obecności kuriera*”.

Z powyższego wynika, iż zakwestionowane postanowienie, którego autorem jest Epaka, kształtuje treść praw i obowiązków stron umowy z naruszeniem dobrych obyczajów, poprzez możliwe nieusprawiedliwione pokrzywdzenie interesów konsumenta.

W celu ustalenia, czy klauzula znacząco narusza interesy konsumenta, trzeba natomiast w szczególności wziąć pod uwagę, czy pogarsza ona położenie prawne konsumenta w stosunku do tego, które - w braku umownej regulacji - wynikałoby z przepisów prawa, w tym o charakterze dyspozytywnym. Wykazanie rażącego naruszenia interesów konsumenta może być dokonane, poprzez porównanie sytuacji konsumenta ukształtowanej treścią ocenianego postanowienia z jego sytuacją, jaka miałaby miejsce, gdyby ocenianego postanowienia w ogóle nie było we wzorcu umownym, a zatem gdyby prawa i obowiązki konsumenta kształtowały przepisy prawa o charakterze dyspozytywnym. Analizując zatem sytuację prawną konsumenta w przypadku braku zakwestionowanego postanowienia, wskazać należy, iż byłaby ona zdecydowanie lepsza, ponieważ byłaby ukształtowana przez obowiązujące przepisy, które nie nakładają na nadawcę przesyłki obowiązków jak w treści

zakwestionowanego postanowienia. Dodać należy, iż obowiązki, które Spółka nałożyła na konsumentów, faktycznie obciążać powinny przewoźnika, co świadczy o nieuzasadnionej dysproporcji obowiązków nałożonych na konsumenta, a zatem o rażącym naruszeniu interesu konsumentów.

Tym samym kwestionowane postanowienie stanowi postanowienie niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c., a zatem stanowi naruszenie art. 23a uokik.

Ad. I.4. sentencji decyzji

Prezes UOKiK zakwestionował postanowienie wzorca Regulaminu o treści: „(...) *Ustugodawca nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności.*” (§ 5. 2 Regulaminu)

Cała treść § 5. 2 Regulaminu jest następująca: „*Ustugodawca nie ponosi odpowiedzialności za wybór przewoźnika, ani nienależyte wykonanie usługi, chyba, że jest ono skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Ustugodawcę. Ustugodawca nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania Przewoźnika, w tym posiadanie przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności*”.

Cytowane wyżej postanowienie zwalnia Spółkę z odpowiedzialności „za legalność działania Przewoźnika”, w tym, gdyby przewoźnik nie posiadał wymaganych prawem zezwoleń, zgłoszeń bądź nie spełniał innych warunków formalnych prowadzenia działalności.

Zdaniem Prezesa UOKiK, dosłowne rozumienie ww. postanowienia nie pozostawia wątpliwości, iż istotnie Ustugodawca (Spółka) „nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania Przewoźnika”, bowiem wszelkie sankcje z tytułu wykonywania działalności przewozowej bez wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności dotyczą wyłącznie tego przewoźnika.

Wykładnia tego postanowienia wynikająca z kontekstu jego zamieszczenia w treści wzorca Regulaminu, który określa zasady świadczenia usług w ramach serwisu epaka.pl, pozwala na wniosek, iż zamiarem Epaka jest wyłączenie z góry odpowiedzialności spedytora za działania przewoźnika, za wyjątkiem sytuacji, gdy ewentualna szkoda jest *skutkiem niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Ustugodawcę*. Służyć ma temu zapis wzorca, w którym Spółka z góry przesądza, iż nie ponosi winy w wyborze przewoźnika.

Kwestię ukształtowania zasad odpowiedzialności przez Epaka w treści wzorca porównać należy do mających zastosowanie przepisów kodeksu cywilnego. Stosownie do treści art. 471 k.c. *Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi*. Spedytor jest zatem odpowiedzialny również za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi posługuje się przy wykonaniu zlecenia, chyba że nie ponosi winy w wyborze. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29 września 2016 r.: *Spedytor obowiązany jest do dokonywania usług w ciągu całego procesu przewozowego w sposób tak staranny i fachowy, aby zleceniodawca nie poniósł szkody, a w razie jej powstania, aby można było ustalić, w jakiej fazie przewozu lub czynności spedycyjnych szkoda powstała oraz aby zleceniodawca mógł*

skutecznie dochodzić odszkodowania od jej sprawcy . Zgodnie zaś z treścią art. 799 k.c. spedytor jest odpowiedzialny za przewoźników i dalszych spedytorów, którymi posługuje się przy wykonaniu zlecenia, chyba że nie ponosi winy w wyborze. Oczekiwania stawiane wobec spedytora oraz miara staranności w podejmowaniu czynności przez niego muszą być podejmowane przy uwzględnieniu zawodowego wykonywania czynności spedytora (art. 355 § 2 k.c.)¹⁴.

W kontekście powyższego, nie budzi wątpliwości, że odpowiedzialność spedytora nie zależy od winy (jej stopnia) przewoźnika, ale od tego czy spedytor dochował należytej staranności przy wyborze swojego podwykonawcy.

W ocenie Prezesa UOKiK, niewątpliwie zatem Epaka powinna zweryfikować uprawnienia i dane przewoźnika, którego usługi oferuje na swojej stronie internetowej. Powyższa weryfikacja powinna zmierzać do wykluczenia z grona współpracowników podmiotów, które działają nielegalnie lub też nie posiadają obowiązkowych dokumentów, Epaka odpowiada bowiem za to z kim podejmuje współpracę i czyje usługi oferuje konsumentom.

W ocenie Prezesa UOKiK, konsumenci zlecający usługi za pośrednictwem serwisu epaka.pl mają prawo oczekiwać co najmniej, iż przewoźnicy wykonujący przewozy legitymują się zezwoleniami, które są potwierdzeniem, iż przewoźnik jako przedsiębiorca:

- posiada rzeczywistą i stałą siedzibę w jednym z państw członkowskich UE,
- posiada odpowiednią zdolność finansową,
- posiada wymagane kompetencje zawodowe,
- zatrudnieni przez przewoźnika kierowcy, a także inne osoby niezatrudnione przez niego, lecz wykonujące osobiście przewóz na rzecz przewoźnika, nie mają zakazu wykonywania zawodu kierowcy.

Ponadto zasadnie konsument może oczekiwać, że przewoźnik - posiadacz pojazdów posiada, co najmniej obowiązkowe ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.

Odpowiednikiem ww. uprawnienia konsumentów jest obowiązek weryfikacji przewoźników przez spedytora celem zapewnienia warunków bezpieczeństwa przewidzianego w obrocie. Stanowisku takiemu dał wyraz również Sąd Najwyższy w wyroku, w którym stwierdził iż: *„Konstrukcja art. 799 KC wskazuje (...), że wina spedytora w wyborze przewoźnika lub dalszego podwykonawcy jest domniemana i to spedytor w celu uwolnienia się od odpowiedzialności musi wykazać, że takiej winy nie ponosi. Z pewnością nie jest wystarczający sam fakt, że spedytor posłużył się podmiotem, który zawodowo trudni się działalnością przewozową bądź spedycyjną. Wynika to z prostego faktu, że zgodnie z art. 774 i 794 KC przewoźnikiem bądź spedytorem w umowach przewozu i spedycji może być wyłącznie podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą w tym zakresie. Status przedsiębiorcy zajmującego się zawodowo przewozem lub spedycją nie jest więc jakimkolwiek wyróżnikiem, który może decydować o wyborze. Katalog działań, których można oczekiwać od profesjonalnego spedytora przy wyborze przewoźnika nie jest zamknięty. To oznacza zaś, że ocena prawidłowości działania spedytora będzie musiała zatem być przeprowadzona odrębnie w każdym konkretnym przypadku. Ani w doktrynie, ani*

¹⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Szczecinie - I Wydział Cywilny z dnia 29 września 2016 r. I ACa 310/16.

w orzecznictwie nie wypracowano jednego wzorca właściwego postępowania spedytora. Siłą rzeczy konieczne jest więc kierowanie się zdrowym rozsądkiem oraz doświadczeniem zawodowym, wskazującym, jakie okoliczności powinny być przez spedytora zbadane, aby zminimalizować możliwość powstania szkody w towarze. W każdym jednak razie należy pamiętać, że zgodnie z art. 355 § 2 KC należyta staranność osoby w zakresie prowadzonej przez nią działalności gospodarczej powinna być określona z uwzględnieniem zawodowego charakteru tej działalności. Niewątpliwie do obowiązków spedytora należy sprawdzenie, czy potencjalny przewoźnik posiada uprawnienia do wykonania zlecenia, w szczególności czy legitymuje się licencją na wykonywanie przewozów krajowych bądź zagranicznych, czy jest należycie ubezpieczony”¹⁵.

W konsekwencji Epaka nie może z góry zwolnić się od odpowiedzialności za ewentualną szkodę za działania podmiotu, którego legalności działania nawet nie sprawdziła. Należy bowiem podkreślić, że choć konsument na podstawie analizy ofert przewoźników (m.in. ceny, terminu realizacji usługi), wybiera przewoźnika, z usługi którego chce skorzystać, to pierwotnej selekcji podmiotów dokonuje Spółka. Jak wskazano wyżej, wybór podmiotów, których usługi oferowane są przez serwisy pośredniczące, powinien być poprzedzony weryfikacją legalności i profesjonalizmu przewoźników a następnie analizą oferowanych usług. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 16 kwietnia 2003 r., sygn. akt II CKN 1466/00 „nawet skuteczne powierzenie czynności osobie trzeciej, które na podstawie art. 429 KC zwalnia od odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez przedsiębiorstwo trudniące się zawodowo wykonywaniem danych czynności, nie wyklucza odpowiedzialności powierzającego za szkodę wyrządzoną jego własnym zaniedbaniem; najczęściej odpowiedzialność ta oparta będzie na art. 415 KC”.

Zatem zakwestionowane postanowienie, którego autorem jest Epaka, kształtuje treść praw i obowiązków stron umowy z pokrzywdzeniem interesów konsumenta. W okolicznościach każdej konkretnej sprawy kwestie odpowiedzialności przedsiębiorcy nie mogą być z góry przesądzone w treści wzorca umowy, zaś kwestia winy spedytora w wyborze przewoźnika również będzie każdorazowo badana. Dodatkowo, to na spedytorze leży ciężar dowodu, że nie ponosi winy w wyborze przewoźnika.

Zakwestionowane postanowienie dezinformuje zatem konsumentów, co do praw i obowiązków konsumentów oraz Spółki wynikających z zawartej umowy, co może być niekorzystne dla konsumentów, nie pozwala bowiem świadomie korzystać z przysługujących uprawnień i egzekwować obowiązków od przedsiębiorcy. Zwolnienie się przez Epaka z góry z odpowiedzialności za działania przewoźnika z reguły następuje na niekorzyść konsumenta i jego kosztem, bowiem w takiej sytuacji konsument może dochodzić swoich roszczeń wyłącznie od przewoźnika tj. z pominięciem spedytora. Oznacza to, iż postanowienie zostało ukształtowane z pokrzywdzeniem słusznych interesów konsumenta, co skutkuje naruszeniem zasad lojalności, dobrej wiary, uczciwości i szacunku, które nakazują utrzymanie równowagi kontraktowej stron stosunku zobowiązaniowego. Zatem kwestionowane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, poprzez uprzywilejowanie interesów Spółki, kosztem interesów konsumenta, co przesądza o nieusprawiedliwionym pokrzywdzeniu jego interesów.

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 września 2003 r. sygn. akt V CK 204/02.

W celu ustalenia, czy klauzula znacząco narusza interesy konsumenta, trzeba natomiast w szczególności wziąć pod uwagę, czy pogarsza ona położenie prawne konsumenta w stosunku do tego, które - w braku umownej regulacji - wynikałoby z przepisów prawa, w tym o charakterze dyspozytywnym. Wykazanie rażącego naruszenia interesów konsumenta może być dokonane poprzez porównanie sytuacji konsumenta ukształtowanej treścią ocenianego postanowienia z jego sytuacją, jaka miałaby miejsce, gdyby ocenianego postanowienia w ogóle nie było we wzorcu umownym, a zatem gdyby prawa i obowiązki konsumenta kształtowały przepisy prawa o charakterze dyspozytywnym.

Analizując zatem sytuację prawną konsumenta w przypadku braku zakwestionowanego postanowienia, wskazać należy, iż byłaby ona zdecydowanie lepsza, ponieważ wtedy sytuacja konsumenta byłaby ukształtowana przez obowiązujące przepisy, które wprost przewidują odpowiedzialność spedytora za działania przewoźnika, z wyjątkiem sytuacji, gdy spedytor nie ponosi winy za wybór przewoźnika. Oznacza to, że w ewentualnym procesie sądowym rozstrzygającym kwestie odpowiedzialności spedytora za działania przewoźnika, ciężar dowodu wykazania okoliczności wyłączających jego odpowiedzialność spoczywa na nim samym.

Zatem zakwestionowane postanowienie świadczy o rażącym naruszeniu interesu konsumentów w związku z głęboką i nieuzasadnioną dysproporcją obciążeń stron umowy, na niekorzyść konsumenta.

Tym samym kwestionowane postanowienie stanowi postanowienie niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. zatem stanowi naruszenie art. 23a ustawy okik.

Ad. I.5. sentencji decyzji

Prezes UOKiK zakwestionował postanowienie wzorca Regulaminu o treści: *„Każda Przesyłka (lub jej część) wymagająca specjalnych urządzeń do załadunku lub rozładunku jest dopuszczalna do przewozu tylko pod warunkiem, że takie urządzenia są dostępne w punktach nadania lub odbioru Przesyłki. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń.”* (§ 8 pkt 2 Regulaminu);

W ocenie Prezesa UOKiK wyżej cytowane postanowienie nie jest jasne i jednoznaczne, co powoduje, iż jego zrozumienie przez konsumenta może być znacząco utrudnione. Postanowienie zamieszczone zostało w rozdziale zatytułowanym „Załadunek i Rozładunek Przesyłek” i poprzedzone postanowieniem o treści: *„W czasie odbioru lub dostarczania Przesyłki, Kurier wykonując usługę przewozu nie jest zobowiązany do dysponowania narzędziami ani innymi zasobami niezbędnymi do odebrania lub dostarczenia Przesyłki, poza pracownikiem dokonującym odbioru lub dostarczenia Przesyłki”* (§ 8 pkt 1 Regulaminu).

Zdaniem Prezesa Urzędu, z pierwszej części § 8 pkt 2 Regulaminu wynika, iż nie zostaną dopuszczone do przewozu przesyłki, które wymagają do załadunku lub rozładunku specjalnych urządzeń, których brak jest w zadeklarowanym przez nadawcę punkcie nadania lub odbioru przesyłki. Nie jest zatem zrozumiałe o jakich szkodach oraz zwolnieniu usługodawcy z odpowiedzialności za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń mowa jest w zdaniu kolejnym, skoro

zlecenie nie mogło być przyjęte do realizacji z uwagi na brak w zadeklarowanym przez nadawcę punkcie nadania lub odbioru przesyłki specjalistycznych urządzeń do załadunku lub rozładunku. W toku postępowania Spółka wyjaśniła, iż użyte w treści postanowienia słowo „punkt” nie dotyczy, wbrew użytej nazwie, punktów nadań czy punktów odbioru Epaka, ale adresów zleceniodawców - miejsc nadania lub odbioru o danych adresowych wskazanych przez zleceniodawcę dotyczących konkretnego zlecenia. Wskazane postanowienie dotyczy transportu paczek powyżej 31,5 kg oraz palet, których usługa transportu - zależnie od przewoźnika - odbywa się w systemie burta - burta, co oznacza, że po stronie nadawcy przesyłki jest obowiązek załadunku paczki/palety na samochód, a po stronie Odbiorcy jej rozładunek. Trudno jednak przypuszczać, aby konsument nieświadomy intencji i celu zamieszczenia we wzorcu ww. postanowienia mógł nadać mu interpretację wskazaną przez Spółkę, tym bardziej, że nie wynika ona ani z treści samego postanowienia, z kontekstu jego umiejscowienia we wzorcu ani też z brzmienia innych postanowień. Niezależnie od powyższego, wobec niejasności zakwestionowanego postanowienia Epaka może interpretować je na niekorzyść konsumenta, co oznacza, że postanowienie już tylko z tego powodu uznać należy za niedozwolone.

Artykuł 385 § 2 k.c. stawia wymóg jasnego i precyzyjnego przedstawiania konsumentowi przez przedsiębiorcę warunków umowy. W ocenie Prezesa UOKiK oceniane postanowienia ww. kryteriów nie spełniają, mogą one bowiem informować nadawców/odbiorców przesyłek, co do zasad odpowiedzialności za szkodę powstałą z braku posiadania specjalistycznego sprzętu załadunkowego/ rozładunkowego w punkcie nadania/ odbioru. Wskazują bowiem z jednej strony, iż takie zlecenie nie może być dopuszczone do wykonania, z drugiej, iż *Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń*. Wyjaśnienia Spółki niejasności tych nie rozstrzygają. Dodatkowo Epaka w sytuacjach spornych może zawsze interpretować treść niejasnego przepisu na swoją korzyść, z pokrzywdzeniem konsumentów.

Oceniane postanowienie, poprzez niejasne i niejednoznaczne ukształtowanie praw i obowiązków stron stosunku zobowiązaniowego, narusza dobre obyczaje, które w tym przypadku polegają na pokrzywdzeniu interesów konsumenta, co oznacza nieprzestrzeganie zasad lojalności wobec stron stosunku kontaktowego, zasad dobrej wiary, uczciwości i szacunku, które nakazują przedsiębiorcy, jako twórcy wzorca dochowanie standardów jasności i kompletności wzorca stosowanego w obrocie konsumenckim oraz utrzymanie równowagi kontraktowej stron stosunku zobowiązaniowego.

Natomiast rażącym naruszeniem interesów konsumentów jest naruszenie równowagi kontraktowej stron umowy, z pokrzywdzeniem interesów konsumenta. Jak bowiem wynika z ocenianego postanowienia, niejasność postanowienia może być zawsze wykorzystana na niekorzyść konsumenta a zgodnie z interesem przedsiębiorcy.

Tym samym kwestionowane postanowienie stanowi postanowienie niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. a zatem stanowi naruszenie art. 23a uokik.

Ad. 1.6 sentencji decyzji

Kolejne postanowienie zakwestionowane przez Prezesa UOKiK - postanowienie § 18 pkt 4 Regulaminu - dotyczy kwestii składania reklamacji i zostało zakwestionowane przez Prezesa UOKiK z uwagi na trzy naruszenia:

W pierwszej części § 18 pkt 4 Regulaminu stanowi, iż: *„Reklamacje zgłaszane do Kuriera wykonującego usługę przewozu powinny być zgłaszane w terminach oraz z zastosowaniem procedur określonych w regulaminie Przewoźnika wykonującego usługę przewozową przy uwzględnieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2015r. Nr 915 t.j. ze zm.) (...)”*.

W ocenie Prezesa UOKiK, w zakresie w jakim ww. postanowienie informuje o przepisach, które będą miały zastosowanie przy rozpatrywaniu reklamacji nie jest jasne i zrozumiałe dla uprawnionego do złożenia reklamacji. W szczególności nie jest jasne jaka jest relacja pomiędzy postanowieniami zamieszczonymi w regulaminie przewoźnika wykonującego usługę przewozową, a przepisami ustawy PP. Użyte w treści postanowienia słowo „przy uwzględnieniu” nie wyjaśnia w szczególności, które unormowania miałyby zastosowanie, gdyby okazało się, iż terminy oraz procedury reklamacyjne określone w regulaminie przewoźnika wykonującego usługę przewozową pogarszają sytuację konsumenta w stosunku do przepisów ustawy PP. Z dosłownego brzmienia zakwestionowanego postanowienia zdaje się wynikać, iż intencją Spółki jest pierwszeństwo stosowania postanowień regulaminu przewoźnika wykonującego usługę przewozową przed przepisami ustawy PP, co zasadniczo jest dozwolone, bowiem strony w ramach swobody umów mogą kształtować łączący je stosunek zobowiązaniowy, co dotyczy jednakże wyłącznie przepisów o charakterze dyspozytywnym. Zasada swobody umów w kontaktach z konsumentami doznaje jednak formalnych ograniczeń, których celem jest nie tyle ograniczenie autonomii woli stron zawierających umowę, lecz przywrócenie osłabionej, ze względu na nierównorzędną pozycję stron umowy, równowagi kontraktowej. Zatem zarówno w odniesieniu do przepisów bezwzględnie obowiązujących jak i sytuacji, gdy postanowienie kształtuje stosunek zobowiązaniowy pogarszając sytuację konsumenta, postanowienia wzorca umowy nie mogą mieć pierwszeństwa przed przepisami prawa, o czym przeciętny konsument zwykle jednak nie wie, ponieważ nie posiada specjalistycznej wiedzy prawniczej. Na marginesie wskazać należy, iż postanowienie wskazuje na związanie uprawnionego do składania reklamacji zgodnie z postanowieniami wzorca umowy, który nawet nie został zamieszczony na stronie Epaka, poprzez którą nadawca przesyłki złożył zlecenie przewozu. Regulamin taki zamieszczony jest na stronie internetowej przewoźnika wykonującego przewóz, co wymaga jego odszukania, zatem możliwość zapoznania się z jego treścią przez osoby zainteresowane jest dodatkowo utrudniona. Niezależnie jednak od tego, postanowienie w zakresie dotyczącym obowiązujących składających reklamację praw i obowiązków jest sformułowane niejasno i niejednoznacznie w świetle artykułu 385 § 2 k.c. i już tylko z tego powodu może być uznane za postanowienie niedozwolone. Nie ulega wątpliwości, iż przedsiębiorca, który formułuje postanowienia wzorca umowy w sposób niejasny i niejednoznaczny narusza dobry obyczaj, przejawiający się w zagwarantowaniu ochrony interesów słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. Niejednoznaczne postanowienie rażąco może naruszać również interesy konsumentów, ponieważ Epaka może tą niejednoznaczność zawsze interpretować na swoją korzyść.

W dalszej części § 18 pkt 4 Regulamin zawiera wymagania dotyczące terminu złożenia reklamacji: „(...) EPAKA zaleca jednak, aby zgłoszenie zostało zgłoszone na protokole reklamacyjnym w terminie 5 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia Przesyłki oraz 14 dni od daty nadania Przesyłki w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia.(...) ”

Wskazać zatem należy na powołane już wcześniej przepisy rozporządzenia, które w § 5a ust.1 stanowią, iż:

„reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem § 9 ust. 1”.

Z kolei § 9 ust. 1 rozporządzenia, do którego odwołuje się ww. przepis stanowi, iż: *„reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty”.*

Zgodnie natomiast z § 5a ust 2 rozporządzenia: *„w przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe, reklamację składa się nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie”.*

Przepis art. 77 ust. 2 ustawy PP stanowi, iż *„roszczenia z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przedawniają się z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki”.*

Jak zatem wynika z treści rozporządzenia, ustanawia ono daleko korzystniejsze terminy składania reklamacji niż zakwestionowane postanowienie Regulaminu. Brak jest zatem w przepisach obowiązującego prawa jakichkolwiek podstaw do wprowadzania 5 dniowego terminu do złożenia reklamacji od dnia odbioru przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia przesyłki oraz 14 dni od daty nadania przesyłki w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia. Regulacje wprowadzone przez Epaka do treści Regulaminu, poprzez skrócenie terminów na złożenie reklamacji, pogarszają sytuację uprawnionego do złożenia reklamacji w porównaniu do praw i obowiązków wynikających z treści obowiązujących przepisów. Powyższej oceny nie zmienia fakt, iż kwestionowane postanowienie stanowi jedynie „zalecenie” Epaka, bowiem jest to kolejne niejasne sformułowanie użyte przez Spółkę. Konsument, któremu Spółka „zaleca” zastosowanie ww. terminów nie wie, jak takie „zalecenie” należy rozumieć: czy jest to tylko nie zobowiązująca sugestia Epaka czy też egzekwowany nakaz, z którego uchybieniem wiążą się dla konsumenta negatywne konsekwencje.

Nie ulega wątpliwości, iż przedsiębiorca, który formułuje postanowienia wzorca umowy, pogarszając sytuację konsumenta w stosunku do obowiązujących norm prawa, narusza dobry obyczaj, który nakazuje szacunek dla słabszej strony umowy, przejawiający się w zagwarantowaniu ochrony interesów słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. Postanowienie takie rażąco narusza również interesy konsumentów, ponieważ Epaka może odrzucić reklamacje podmiotu uprawnionego złożone z uchybieniem wyznaczonego przez Spółkę terminu, pozbawiając tym samym osobę uprawnioną możliwości obrony swoich interesów i dochodzenia w ten sposób roszczeń.

Kolejna część § 18 pkt 4 Regulaminu wymienia obligatoryjne elementy reklamacji, które uprawniony do złożenia reklamacji powinien w niej zamieścić. Zawartość reklamacji - zgodnie z treścią kwestionowanego postanowienia - jest uzależniona od tego, czy reklamacja dotyczy opóźnienia doręczenia przesyłki lub braku doręczenia przesyłki czy też ubytku lub uszkodzenia przesyłki.

W przypadku, gdy reklamacja dotyczy opóźnienia doręczenia przesyłki lub braku doręczenia przesyłki powinna ona zawierać:

- czytelnie wypełniony protokół reklamacji,
- oryginał Listu przewozowego lub Etykiety,
- dowód uiszczenia wszelkich opłat i należności względem Usługodawcy.

Natomiast w przypadku, gdy reklamacja dotyczy ubytku lub uszkodzenia przesyłki dodatkowo, powinna zawierać:

- kopie protokołu reklamacyjnego spisane w obecności przedstawiciela Kuriera,
- udokumentowane uprawnienia do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości, w postaci faktury zakupu przedmiotu, którego dotyczyła szkoda (dotyczy również w przypadku Przesyłek szczególnie wartościowych) lub kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji - w przypadku producentów lub faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana,
- udokumentowaną kwotę roszczenia,
- wykaz załączonych dokumentów.

Przepisy obowiązującego prawa stanowią normę, do której porównać należy prawa i obowiązki konsumenta uregulowane w treści wzorca Regulaminu. Zgodnie z art. 75 ust. 1 i 2 ustawy PP: *„Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty”*. *„Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty”*.

Warunki jakie powinna spełniać reklamacja określone zostały w powołanym już wcześniej rozporządzeniu, który w § 5b ust. 1 stanowi, iż:

Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
- 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
- 4) uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < www.uokik.gov.pl

- 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 7) podpis uprawnionego lub podróznego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

Zgodnie z ust. 2 powołanego powyżej przepisu do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Porównanie kwestionowanego postanowienia Regulaminu z treścią unormowania § 5b ust. 1 i 2 rozporządzenia skutkuje wnioskiem, iż Epaka zamieściła w treści wzorca umowy postanowienia, które mogą utrudniać złożenie reklamacji, a zatem pogarszają sytuację konsumenta. Jak bowiem wynika z § 5b ust. 1 i 2 rozporządzenia brak jest podstaw do żądania zamieszczenia w treści reklamacji przez osobę uprawnioną do jej złożenia, gdy reklamacja dotyczy braku doręczenia przesyłki:

- oryginału listu przewozowego lub etykiety, skoro przepis prawa wymaga załączenia jedynie kopii takiego dokumentu;
- dowodu uiszczenia wszelkich opłat i należności względem usługodawcy, skoro przepis prawa w ogóle takiego warunku nie zawiera. Żądanie zapłaty jest w szczególności nieuzasadnione w sytuacji, gdy uprawniony reklamuje brak doręczenia przesyłki.

Również w sytuacji, gdy reklamacja dotyczy ubytku lub uszkodzenia przesyłki, brak jest podstaw ze strony Epaka do żądania dołączenia do reklamacji:

- kopii protokołu reklamacyjnego spisanego w obecności przedstawiciela kuriera, ponieważ bezpodstawne jest nakładanie na przyjmującego przesyłkę obowiązku sporządzenia protokołu reklamacyjnego spisanego w obecności przedstawiciela kuriera;
- udokumentowanego uprawnienia do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości, w postaci faktury zakupu przedmiotu, którego dotyczyła szkoda (dotyczy również w przypadku przesyłek szczególnie wartościowych) lub kalkulacji kosztów jego wytworzenia sporządzoną przez głównego księgowego lub osoby uprawnione do reprezentacji - w przypadku producentów lub faktury za naprawę lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa została wykonana, skoro przepisy prawa w ogóle nie nakładają na uprawnionego do złożenia reklamacji obowiązku przedłożenia takich dokumentów. Konsument może w różny sposób udokumentować wysokość swojego roszczenia i w tym zakresie ograniczają go jedynie przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

Wszelkie wskazane przez Spółkę obowiązkowe załączniki do reklamacji stanowią dodatkowe wymogi, których konsument z różnych względów może nie spełnić. Tymczasem Epaka może taką reklamację potraktować jako niekompletną i odmówić jej rozpatrzenia. Tym samym przedstawione w treści postanowienia wymogi obciążające uprawnionego do złożenia reklamacji jako nadmiernie nieuprawnione bezpodstawnie utrudniają konsumentowi złożenie reklamacji.

Oznacza to, iż postanowienie zostało ukształtowane z pokrzywdzeniem słusznych interesów konsumenta, co skutkuje naruszeniem zasad lojalności, dobrej wiary, uczciwości i szacunku, które nakazują utrzymanie równowagi kontraktowej stron stosunku zobowiązaniowego. Zatem kwestionowane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi

obyczajami, poprzez uprzywilejowanie interesów Spółki, kosztem interesów konsumenta, co przesądza o nieusprawiedliwionym pokrzywdzeniu jego.

W celu ustalenia, czy klauzula znacząco narusza interesy konsumenta, trzeba natomiast w szczególności wziąć pod uwagę, czy pogarsza ona położenie prawne konsumenta w stosunku do tego, które - w braku umownej regulacji - wynikałoby z przepisów prawa w tym o charakterze dyspozytywnym. Wykazanie rażącego naruszenia interesów konsumenta może być dokonane, poprzez porównanie sytuacji konsumenta ukształtowanej treścią ocenianego postanowienia z jego sytuacją, jaka miałaby miejsce, gdyby ocenianego postanowienia w ogóle nie było we wzorcu umownym, a zatem gdyby prawa i obowiązki konsumenta kształtowały przepisy prawa o charakterze dyspozytywnym. Analizując zatem sytuację prawną konsumenta w przypadku braku zakwestionowanego postanowienia, Prezes UOKiK wykazał, iż byłaby ona zdecydowanie lepsza, ponieważ wtedy sytuacja konsumenta byłaby ukształtowana przez obowiązujące przepisy. Zatem zakwestionowane postanowienie świadczy o rażącym naruszeniu interesu konsumentów.

Kwestionowane postanowienie stanowi postanowienie niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., a zatem stanowi naruszenie art. 23a ustawy okik.

Ad. 1.7 i 8 sentencji decyzji

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie o treści: *„W przypadku przekazania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem Usługodawcy w całkowitym terminie rozpatrzenia reklamacji należy uwzględnić czas niezbędny na przygotowanie i przekazanie przez Usługodawcę reklamacji do Przewoźnika.”* (§ 18 pkt 6 Regulaminu) oraz

„Usługodawca niezwłocznie przekazuje reklamację oraz uwagi Przewoźnikowi do rozpoznania. Reklamacja oraz uwagi dotyczące usługi świadczonej przez Przewoźnika, będą rozpatrywane zgodnie z regulaminem wybranego do wykonania usługi kuriera. Decyzja Przewoźnika po jej wydaniu jest niezwłocznie przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Usługodawcy.” (§ 18 pkt 7 Regulaminu), dotyczą tej samej kwestii tj. terminu przekazania konsumentowi odpowiedzi przedsiębiorcy na złożoną reklamację, a zatem mogą być analizowane łącznie.

Zgodnie z treścią § 6 ust. 1 rozporządzenia odpowiedź na reklamację powinna być udzielona uprawnionemu niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

Skoro Epaka na podstawie postanowień Regulaminu, wzięła na siebie obowiązek przyjmowania reklamacji od konsumentów i obowiązek przekazywania im odpowiedzi na reklamację udzielonej przez przewoźnika, to tym samym powinna prawidłowo informować ich o terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację tj. wynikającym z § 10 rozporządzenia, niezależnie od tego, czy reklamacja została złożona do przewoźnika, czy do spedytora.

Zasadniczo zrozumiała jest intencja § 18 pkt 6 Regulaminu, bowiem Spółka może nie mieć wpływu na termin w jakim przewoźnik przekaże jej stanowisko na reklamację konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK określony w ww. przepisach termin 30-dniowy jest jednak ostatecznym terminem na udzielenie konsumentowi odpowiedzi, liczonym od daty złożenia

kompletnej reklamacji, ponieważ negatywne skutki przetrzymywania reklamacji przez przewoźników nie mogą być przerzucone na konsumenta. Wprawdzie Spółka gwarantuje, że *niezwłocznie* przekaże reklamację przewoźnikowi do rozpoznania, jak również decyzja przewoźnika po jej wydaniu będzie *niezwłocznie* przekazywana Użytkownikowi za pośrednictwem Usługodawcy” (§ 18 pkt 7 Regulaminu), ale użyty termin „niezwłocznie” jest niejednoznaczny, a dodatkowo z góry usprawiedliwia każdą zwłokę w przekazaniu konsumentowi odpowiedzi na reklamację. Tymczasem po stronie Epaka leży obowiązek dotrzymania terminu 30-dniowego, co również oznacza, że Spółka nie może przedłużać tego terminu, poprzez doliczanie dodatkowego czasu, najpierw na przekazanie reklamacji konsumenta do kuriera, a następnie na przekazanie odpowiedzi przewoźnika składającemu reklamację. Już tylko z powodu braku jednoznaczności kwestionowanego postanowienia, które nie przekazuje konsumentowi informacji o wiążącym go terminie do udzielenia odpowiedzi na reklamację, zakwestionowane postanowienie uznać należy za abuzywne. Spółka zamieszcza bowiem w swoim Regulaminie postanowienie niejasne, które nie odzwierciedla w żaden sposób uprawnień konsumenta i obowiązków podmiotu odpowiedzialnego za udzielenie konsumentowi odpowiedzi zwrotnej.

Porównanie obowiązków Spółki ukształtowanych w treści ww. postanowienia w odniesieniu do terminu udzielenia konsumentowi odpowiedzi w toku procesu reklamacyjnego wynikających z treści obowiązujących przepisów świadczy, iż kwestionowany zapis jest niekorzystny dla konsumentów, ponieważ tylko od decyzji Spółki zależeć będzie czy konsument otrzyma odpowiedź na reklamację w terminie 30 dni czy też ten termin zostanie przedłużony. Tymczasem zgodnie z zakwestionowanym postanowieniem nawet udzielenie konsumentowi odpowiedzi na rozpatrzenie reklamacji po upływie 30 dni może być interpretowane przez Spółkę jako należyte wypełnienie jej obowiązku udzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację.

Świadczy to o naruszeniu dobrego obyczaju przez Spółkę, poprzez brak uwzględnienia w treści wzorca słusznych interesów konsumentów i ukształtowaniu tego wzorca wyłącznie pod kątem interesów Spółki, co narusza zasadę lojalności, słuszności i uczciwości w stosunkach pomiędzy przedsiębiorcą - twórcą wzorca a konsumentem jako drugą stroną umowy. Ponadto zakwestionowane postanowienie rażąco narusza interesy konsumenta, o czym świadczy pogorszenie sytuacji konsumenta w porównaniu z sytuacją, gdyby ocenianego postanowienia nie było w treści wzorca. Możliwość rażącego naruszenia interesów konsumentów na skutek stosowania przez Spółkę kwestionowanych postanowień potwierdzają sygnały konsumentów oraz zawiadomienia od rzeczników konsumentów, które wpłynęły do Prezesa Urzędu. W sygnałach konsumenci zwracali uwagę na przedłużający się proces reklamacyjny. Możliwe przedłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez konsumenta sprawia bowiem, że ewentualny zwrot poniesionych przez konsumenta opłat związanych z uwzględnieniem reklamacji przedłuży się. W skrajnym przypadku może dojść nawet do przedawnienia roszczeń konsumenta w oczekiwaniu na stanowisko przewoźnika, bez poniesienia przez Spółkę jakichkolwiek konsekwencji, co oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku obligacyjnym. Pogorszenie sytuacji konsumenta, w szczególności gdy Spółka nie uzna reklamacji konsumenta, może również polegać na stanowisku Spółki, iż udzieliła składającemu reklamację konsumentowi odpowiedzi w terminie, gdy tymczasem termin 30-dniowy nie został zachowany. Upływ terminu 30-dniowego mógłby z kolei oznaczać

po stronie konsumenta przekonanie, iż Spółka uznała jego reklamację. W takim wypadku, interpretacja kwestii przekroczenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację, w związku z brzmieniem kwestionowanych postanowień należy tylko do Spółki, stąd można oczekiwać, iż przyjmie stanowisko korzystne dla siebie, a nie dla konsumenta.

Tym samym kwestionowane postanowienie stanowi postanowienie niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., a zatem stanowi naruszenie art. 23a ustawy okik.

Ad. I.9 sentencji decyzji

Ostatnie zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie ma treść: „*Ustugodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu.*” (§ 21 pkt 3 Regulaminu).

W uzasadnieniu postanowienia o wszczęciu postępowania zakończonęgo niniejszą decyzją Prezes UOKiK wskazał, iż stosownie do treści art. 384¹ k.c., wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia oraz, iż w ocenie Prezesa UOKiK przepis ten znajduje zastosowanie do umowy wiążącej Spółkę z konsumentami, a zatem dopuszczalna jest zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie adherenta nowym lub zmienionym wzorcem, wydanym w czasie trwania umownego zobowiązania ciągłego pod określonymi warunkami.

Epaka ustosunkowując się do zarzutu wskazała, iż nie zawiera z konsumentami umów spedycji o charakterze ciągłym. Takie umowy zawierane są wyłącznie z przedsiębiorcami. Jednakże przedstawiła propozycję zmiany tego postanowienia.

Zdaniem Prezesa UOKiK, zakwestionowane postanowienie nie dotyczy wyłącznie umowy spedycji, ponieważ zamieszczone zostało w treści Regulaminu, który dotyczy również postanowień regulujących prowadzenie indywidualnego konta w serwisie epaka.pl.

Uzasadniając stanowisko, co do charakteru umowy zawieranej przez Epaka z konsumentem, Prezes UOKiK wskazuje, iż § 1 pkt 1 Regulaminu stanowi, że określa on zasady świadczenia usług w ramach serwisu epaka.pl. Zgodnie z § 1 pkt 2 i 3 Regulaminu, Epaka prowadzi i administruje serwis internetowy epaka.pl., z którego mogą korzystać również osoby fizyczne, w tym konsumenci. Spółka udostępnia tym osobom możliwość zakładania kont poprzez serwis i administruje tymi kontami. „*W ramach tego konta jego użytkownik, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu uzyskuje możliwość zlecenia wszystkich usług dostępnych w ramach Serwisu*” (§ 1 pkt 6.13), poprzez funkcjonalność - Panel klienta, w ramach której użytkownik może, po zalogowaniu i po nadaniu mu loginu oraz hasła, zarządzać swoimi danymi osobowymi, zamawiać usługi oraz korzystać z innych funkcjonalności dostępnych w serwisie, przykładowo z konta Prepaid, na które jego posiadacz dokonuje wpłat środków pieniężnych do limitu 10 000 zł. Posiadacz Panelu klienta składa zamówienia do Epaka za pośrednictwem serwisu na wykonanie usługi spedycji w rozumieniu kodeksu cywilnego (§ 1 pkt 6.2). Zgodnie z § 15 pkt 1 Regulaminu „*Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (umowa o prowadzenie konta) może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.*”

W związku z powyższym konsument związany jest z Epaka również Umową o świadczenie usług drogą elektroniczną (umowa o prowadzenie konta), która ma charakter ciągły. W konsekwencji Prezes UOKiK podtrzymuje swoje stanowisko, iż zmiana Regulaminu jest dopuszczalna tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie (lub

w pierwotnym, stosowanym już wzorcu umowy) łączącej Spółkę z konsumentami, przez zastrzeżenie tzw. klauzuli modyfikacyjnej. Mając na uwadze, że art. 384¹ k.c. daje podstawę do jednostronnej zmiany treści stosunku zobowiązaniowego, wskazana klauzula musi jednak spełniać szereg wymogów, co do poziomu jej szczegółowości i konkretyzacji, mianowicie: nie może uprawniać do zmian w zakresie istotnych elementów umowy i prowadzić do naruszenia istoty umowy, nie może mieć blankietowego charakteru, musi być dostatecznie skonkretyzowana - ma wskazywać konkretne sytuacje faktyczne, obiektywnie uzasadniające zmianę wzorca oraz kryteria, wedle których ma zostać dokonana zmiana, aby konsument był w stanie ocenić, czy zaistniały przyczyny uzasadniające wydanie nowego lub zmianę dotychczasowego wzorca i czy w zaistniałych okolicznościach zachowanie Spółki nie było arbitralne, lecz usprawiedliwione w świetle obiektywnej oceny możliwej do dokonania przez konsumenta. Zatem treść klauzuli modyfikacyjnej, zamieszczonej w Regulaminie podlega kontroli w oparciu o przepis art. 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385³ pkt 10 k.c., który stanowi, iż niedozwolonym postanowieniem wzorca umowy są postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie.

W związku z tym, że zakwestionowana klauzula modyfikacyjna nie zawierała w swojej treści żadnych przesłanek warunkujących możliwość dokonania zmian w Regulaminie w trakcie trwania stosunku zobowiązaniowego o charakterze ciągłym, w ocenie Prezesa UOKiK stanowi ona postanowienie niedozwolone.

Oceniane postanowienie narusza bowiem dobre obyczaje, które są lub powinny być respektowane w działalności gospodarczej i które określają pewien standard zachowań przedsiębiorców, zdeterminowany koniecznością zapewnienia ochrony pozostałym uczestnikom obrotu - w tym wypadku konsumentom.

Sprzeczność cytowanego postanowienia z dobrymi obyczajami przejawia się w nadużyciu przez Spółkę pozycji profesjonalisty, poprzez zagwarantowanie sobie możliwości wpływania na treść stosunku obligacyjnego z konsumentem w sposób zupełnie dowolny, bez wskazania jakichkolwiek przesłanek uzasadniających zmiany. Treść postanowień zaburza więc równowagę stron, gdyż konsument nie tylko nie ma wpływu na ewentualne zmiany stosunku umownego, ale może być tymi zmianami zaskakiwany przez Spółkę, gdyż umowa nie określa sytuacji, w których zmiany są dopuszczalne. Zmiany te mogą być dokonane z uwzględnieniem wyłącznie interesów Spółki oraz na niekorzyść konsumenta. Jedyne uprawnienie jakie przysługuje konsumentowi w takiej sytuacji to możliwość wypowiedzenia umowy, co może nie być zgodne z jego interesem i zamiarami a ponadto powstaje wątpliwość, na ile konsument będzie w stanie realnie ocenić wpływ dokonanych zmian na jego sytuację. Tymczasem, zgodnie z art. 385³ pkt 10 k.c., Spółka w przypadku zamieszczenia we wzorcu umowy klauzuli modyfikacyjnej przewidującej możliwość wprowadzenia zmian do treści wzorca ma obowiązek wskazać w treści wzorca ważne przyczyny, które uprawniają kontrahenta konsumenta do dokonania zmiany. Wobec powyższego, uznać należy, iż postanowienie wskazane w pkt I.9. sentencji niniejszej decyzji kształtuje stosunek zobowiązaniowy niezgodnie z zasadą równorzędności, co narusza dobry obyczaj.

Zdaniem Prezesa UOKiK kwestionowane postanowienie rażąco narusza interes konsumenta, ponieważ w sposób znaczący narusza równowagę interesów stron, poprzez wykorzystanie

przez Spółkę swą przewagę przy opracowywaniu treści wzorca umowy. Chodzi w tym wypadku nie tylko o naruszenie interesów ekonomicznych konsumenta, ale również o sytuację, gdy zostaną naruszone lub zagrożone inne pozaekonomiczne interesy konsumenta takie jak przykładowo poczucie satysfakcji z zawarcia umowy o określonej treści. Interes ekonomiczny konsumenta może zostać natomiast naruszony wskutek np. wprowadzenia przez Spółkę nowych stawek opłat w trakcie wykonywania umowy, bez zagwarantowania konsumentowi prawa do niezaakceptowania zmian dotyczących nawiązanego stosunku zobowiązaniowego. Konsument znajduje się tym samym w niekorzystnej pozycji, gdyż nie ma pewności, co do żadnego elementu stosunku obligacyjnego łączącego go ze Spółką. Spółka może nakładać na konsumenta dowolne dodatkowe obowiązki oraz przyznawać sobie jako kontrahentowi konsumenta dowolne, dodatkowe uprawnienia, w zakresie jakiego konsument nie mógł przewidzieć ani zgodzić się na nie, przy zawieraniu umowy.

Ponadto wskazać należy, iż w podobne postanowienia zostały uznane za niedozwolone i zamieszczone w Rejestrze klauzul niedozwolonych:

- pod numerem 3424 na mocy wyroku SOKiK z dnia 6 lutego 2012 r. sygn. akt XVII AmC 3098/11 zamieszczono postanowienie o treści: „Zmiana regulaminu. Sklep Disana zastrzega sobie możliwość zmiany regulaminu bez wcześniejszego poinformowania o tym fakcie zarejestrowanych w serwisie Klientów. Wszelkie zmiany obowiązują od daty opublikowania ich na stronie www.disana.pl”.

- pod numerem 900 na mocy wyroku SOKiK z dnia 7 sierpnia 2006 r. sygn. akt XVII Amc 92/05 o treści: „Regulamin może ulec zmianie. Wszelkie zmiany w Regulaminie będą podawane do wiadomości na miesiąc przed ich wprowadzeniem i dotyczą wszystkich Studentów uczestniczących w kursach prowadzonych przez Top English School.”

Wskazane postanowienie wzorca umownego stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ pkt 10 k.c. w związku z art. 385¹ § 1 k.c., a zatem stanowi naruszenie art. 23a ustawy okik.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad. II. sentencji decyzji

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 23a ustawy okik

Zgodnie z art. 23b ust. 2 ustawy okik, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowień tego wzorca - w sposób określony w decyzji;
- 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W rozpatrywanej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu wskazanych środków w postaci zobowiązania Spółki do zamieszczenia stosownych oświadczeń oraz komunikatu o decyzji na stronie internetowej Spółki oraz Facebooku.

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne są wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od Spółki roszczeń w tym zakresie. Jednocześnie to od konsumenta będzie zależało dochodzenie roszczeń w oparciu o uznanie określonych w decyzji klauzul za abuzywne (bądź też zachęci ich do kwestionowania pozostałych warunków umowy, których na mocy stosowanych przez Spółkę klauzul nie byli skorzy podważać).

W niniejszej sprawie, trwające skutki naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy, polegają na braku świadomości konsumentów (którzy w okresie obowiązywania regulaminów korzystali z usług Spółki), co do faktu, że w regulaminach zamieszczone było niedozwolone postanowienie, które wobec abuzywnego charakteru, nie wiązało konsumentów od początku zawarcia umowy. Brak świadomości powyższego, może utrudniać podjęcie przez nich działań zmierzających do ewentualnego dochodzenia roszczeń majątkowych z tego tytułu.

Wykonanie obowiązku polegającego na publikacji stosownych oświadczeń oraz komunikatu na powszechnie dostępnej stronie internetowej Spółki oraz na profilu w mediach społecznościowych (Facebook) pozwoli na zrealizowanie celów edukacyjnych decyzji oraz prewencyjnych, odstrasżających zarówno Spółkę, jak i innych przedsiębiorców przed stosowaniem w obrocie konsumenckim niedozwolonych postanowień umownych. W ten sposób informacja o decyzji Prezesa Urzędu będzie mogła dotrzeć do szerokiego grona konsumentów oraz przedsiębiorców.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Ad. III. sentencji decyzji

Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ustawy okik.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c. ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny wskazuje na stosowanie przez Spółkę klauzul abuzywnych, których stosowanie jest przez przepisy ustawy okik zakazane. Charakter stosowanych przez Spółkę klauzul, ich szkodliwość i negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, jakie mogły one wywołać, przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kar

pieniężnych. Kwestionowane postanowienia stosowane były również wobec konsumentów, jako niewątpliwie słabszych uczestników obrotu. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że krąg konsumentów dotkniętych stosowaniem zakwestionowanych postanowień umownych jest bardzo szeroki. Wzorzec, w którym zamieszczone były niedozwolone postanowienia stosowany był w obrocie gospodarczym na rynku krajowym i dotyczy zarówno wszystkich faktycznych klientów Spółki, którzy zlecali przesyłki od 2 marca 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r. jak i wszystkich potencjalnych klientów Spółki, zainteresowanych jej ofertą.

Okoliczność, iż aktualnie wzorce umowne, w których zamieszczono zakwestionowane postanowienia nie są już stosowane w obrocie gospodarczym, nie ma wpływu na zasadność nałożenia na Spółkę kar pieniężnych.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kar pieniężnych z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kar pieniężnych służyć będzie zatem jako środek odstraszający Spółkę od stosowania podobnych naruszeń w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karach ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku na którym działa Spółka, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kary pieniężne spełniają również funkcję represyjną, to znaczy, w ocenie Prezesa UOKiK, stanowiąc będą dolegliwością dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Zatem, Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Spółkę kar pieniężnych za celowe.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 23a uokik. W opinii Prezesa Urzędu, Spółka naruszyła zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Należy podkreślić, że jako profesjonalista Spółka ma obowiązek w swoich działaniach skierowanych wobec konsumentów uwzględnić obowiązujące przepisy prawa, w tym określające, jakie postanowienia mogą spełniać przesłanki niedozwolonych postanowień umownych. Spółka powinna zatem zwrócić szczególną uwagę na przepisy art. 385¹ § 1 i art. 385³ k.c. oraz zakaz wynikający z art. 23a uokik. Uwzględnienie przez Spółkę tych przepisów, z uwagi na zawodowy charakter prowadzonej działalności, nie wymaga zachowania szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy okik, wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia przepisów ustawy, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów ustawy okik, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy okik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed

wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy okik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do przepisu 106 ust. 3 pkt 1 ustawy okik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 ustawy okik, oblicza się jako sumę przychodów wskazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót Spółki liczony jako suma przychodów netto wykazanych w rachunku zysków i strat osiągniętym w 2022 r., który wyniósł [xxx].

Zatem maksymalna kara pieniężna w odniesieniu do zarzuconej Spółce praktyki, jaka może zostać nałożona na Spółkę w oparciu o przepis art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik wynosi [xxx].

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy (art. 111 ust. 1 ustawy okik)

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy okik przez Epaka zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia niniejszej decyzji. W podsumowaniu stwierdzić należy, iż działalność Spółki jako spedytora prowadzona jest poprzez serwis zamieszczony na jej stronie internetowej, za pomocą którego, nieograniczony krąg nadawców przesyłek, którymi są również konsumenci, może zlecić usługę przewozu przesyłki przewoźnikowi współpracującemu z Epaka. Spółka jako autor wzorca umownego o nazwie Regulamin, mającego zastosowanie do stosunków cywilnoprawnych nawiązanych pomiędzy Spółką jako spedytorem a nadawcami przesyłek, w tym z konsumentami, ale również do stosunków pomiędzy nadawcami przesyłek a przewoźnikami, ponosi odpowiedzialność na podstawie ustawy okik za zamieszczone tam treści. Z okoliczności sprawy wynika, że Epaka stosowała w Regulaminie dziewięć niedozwolonych postanowień umownych, opisanych w pkt I.1-9 sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienia te kształtowały treść praw i obowiązków nadawców przesyłek oraz Epaka w związku ze zleceniem nadania przesyłki, w szczególności na etapie zawarcia umowy, doręczenia przesyłki i w toku procesu reklamacyjnego, w sposób naruszający zakaz wynikający z art. 23a ustawy okik.

Upřednie naruszenie przepisów ustawy okik

Prezes Urzędu stwierdził, że w sprawie nie występuje przesłanka upředniego naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Okres stosowania

Rozstrzygając o wysokości kary za stosowanie kwestionowanych postanowień, Prezes Urzędu uwzględnił okres trwania stwierzonego naruszenia. Zakwestionował postanowienia wzorców Regulaminu opisane w punkcie I.1-9 sentencji niniejszej decyzji, które przedsiębiorca wykorzystywał w obrocie konsumenckim od 2 marca 2018 r. do 3 sierpnia 2023 r., co zostało zakwalifikowane jako okres długotrwały.

Stopień i skutki rynkowe naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

Przedsiębiorca prowadzi działalność spedycyjną w zakresie organizacji świadczenia usług przewozu przesyłek na zlecenie ich nadawców, poprzez Serwis zamieszczony na jego stronie internetowej. Usługi spedycyjne jak i usługi przewozu przesyłek świadczone za pośrednictwem serwisu internetowego Spółki, są w dobie sprzedaży internetowej usługami bardzo upowszechnionymi. Rynek spedycji towarów jest rynkiem pręźnie rozwijającym się, na którym działa wielu przedsiębiorców.

W gestii Spółki jest tworzenie wzorców umowy, w oparciu o które oferuje ona swoje usługi oraz usługi przewoźników nadawcom przesyłek, w tym konsumentom. Nadawcy przesyłek, w tym konsumenci mają prawo oczekiwać od podmiotu, który przedstawia im swoją ofertę - profesjonalizmu, doświadczenia a przede wszystkim rzetelności. W szczególności konsumenci mają prawo domagać się od Spółki przestrzegania zasad uczciwości kontraktowej, która przejawia się w równorzędnym i sprawiedliwym uregulowaniu praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. Tymczasem zakwestionowane postanowienia wprost pogarszają sytuację konsumentów w stosunku do obowiązujących przepisów prawa.

Zakwestionowane postanowienia zostały zamieszczone we wzorcu umownym stworzonym przez Spółkę jako profesjonalistę, z niewątpliwym wykorzystaniem tej pozycji i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. Zdaniem Prezesa Urzędu w realiach niniejszej sprawy - zasady uczciwości kontraktowej zostały zaburzone, co nie pozostaje bez wpływu na negatywne skutki rynkowe omawianego naruszenia.

Dokonując oceny stopnia i skutków naruszenia w kontekście profilu działalności Spółki, wziąć należy pod uwagę, iż oferta Spółki miała charakter otwarty, rozpowszechniana była poprzez sieć Internet, a zatem trafiała do potencjalnie nieograniczonego kręgu odbiorców, zainteresowanych nadaniem przesyłki z terenu całego kraju, co ma wpływ na potencjalnie szeroki zasięg praktyki.

Wskutek zastosowania zakwestionowanych postanowień narażone mogły zostać interesy majątkowe, które stanowią sferę bardzo istotną dla konsumentów i niemajątkowe konsumentów. Jakkolwiek usługa świadczona przez Spółkę nie zaspokaja podstawowych potrzeb konsumentów, to jednak mieć należy na uwadze, iż przesyłane na zlecenie konsumentów towary mogą mieć różną rangę, w tym mogą zaspokajać podstawowe potrzeby.

Zdaniem Prezesa UOKiK, konsumenci, których interesy zostały narażone nie stanowią jednakże „wrażliwej” grupy docelowej, tj. w jakiś sposób szczególnie narażonej na negatywne konsekwencje naruszenia zakazu, nie mającej rozeznania w ocenie jej szkodliwości. Konsumenci mogą również wybierać z pośród ofert wielu spedytorów, nie są zatem przymuszane do korzystania z oferty Spółki.

Tym samym każdy konsument, która zdecydował się przestać paczkę za pośrednictwem serwisu epaka.pl był narażony na negatywne konsekwencje stosowania niedozwolonych postanowień, w sposób opisany poniżej.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.1. i pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji

W ocenie Prezesa Urzędu, zastosowanie klauzuli niedozwolonej wymienionej w pkt I.1. oraz pkt 1.2 sentencji niniejszej decyzji obiektywnie narusza prawo konsumentów do otrzymywania prawdziwej i rzetelnej informacji. W opisanym przypadku przekazana w treści zakwestionowanego postanowienia mylna informacja dotyczy faktu związania konsumentów treścią regulaminu wybranego przewoźnika. Jest to zatem informacja o podstawowym znaczeniu dla praw i obowiązków konsumentów, a nawet dla porządku prawnego. Normy prawne dotyczące zasad związania konsumentów treścią wzorca umownego stosowanego w wersji elektronicznej mają charakter jednoznaczny, zatem nie ma żadnego usprawiedliwienia dla ich nieuwzględnienia. Epaka, jako autor wzorca, ponosi odpowiedzialność za przekazywanie konsumentom dezinformujących ich informacji, będących konsekwencją braku udostępnienia regulaminów przewoźników przed zawarciem umowy. Sytuacja konsumentów wskutek stosowania zakwestionowanych postanowień była gorsza, niż gdyby ww. postanowień w ogóle nie było w treści wzorca. Wprawdzie konsumenci nadal nie byłiby związani treścią regulaminów przewoźników, ale nie pozostawaliby w mylnym przekonaniu o związaniu ich treścią. W sytuacji, gdyby postanowienia te niekorzystnie kształtowały interesy konsumentów, mogłyby ucierpieć na tym interesy majątkowe i niemajątkowe nadawców przesyłek. W sytuacjach skrajnych dotyczących np. zagubienia przesyłki i nieuznania reklamacji konsumenta na podstawie regulacji regulaminu przewoźnika, konsument mógł ponieść szkodę w wysokości wartości przesyłki i kosztu jej nadania. Nadawcy przesyłek mogli być narażeni na dodatkowe niedogodności związane z poszukiwaniem treści regulaminu przewoźnika wykonującego przewóz czy konieczność nawiązania z nim kontaktu. Ponadto treść postanowienia § 6 pkt 4 Regulaminu godzi również w zasady pewności obrotu gospodarczego, poprzez powołanie na regulacje, które nie mają mocy obowiązującej. Niemniej jednak nie uszło uwagi Prezesa UOKiK, że zakwestionowane postanowienie nie przynosi Epaka żadnych szczególnych korzyści, poza zwolnieniem się z obowiązku udostępnienia na swojej stronie internetowej regulaminów przewoźników i dbania o ich aktualizacje.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienia mogły wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako umiarkowaną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.3. sentencji niniejszej decyzji

W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie klauzuli niedozwolonej wymienionej w pkt I.3. sentencji niniejszej decyzji było przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienie nie

uwzględniając treści obowiązujących przepisów prawa, przerzucało na konsumenta obowiązki ustawowo zastrzeżone dla jego kontrahenta, zaś ich niedopełnienie mogło wprost wywoływać negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Wadliwie - w ocenie Epaka - złożona przez konsumenta reklamacja mogła skutkować jej odrzuceniem, a zatem nie uznaniem roszczeń finansowych konsumenta. Dodatkowo, charakter obowiązków nałożonych na konsumenta był taki, że konsument mógł nie mieć wpływu na ich wykonanie, co również pogarsza sytuację konsumenta. Wskazać należy, iż taki sposób ukształtowania treści wzorca umowy świadomie preferował interesy przewoźników, poprzez przerzucenie na konsumenta obowiązków, które obciążały przewoźnika, co wzmacnia ich negatywną ocenę.

Ponadto w prowadzonym przez Prezesa UOKiK Rejestrze klauzul niedozwolonych zamieszczono już podobne postanowienia, co potwierdza ich abuzywność, Spółka nie ma więc żadnego wytłumaczenia dla ich stosowania.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka świadomie wykorzystwała swoją pozycję jako autora wzorca do narzucenia konsumentom ponadnormatywnych, niekorzystnych dla nich obowiązków związanych ze składaniem reklamacji, których niespełnienie mogło uderzać w interesy majątkowe konsumentów, a zatem w sferę wrażliwą dla ogółu konsumentów.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienie mogło wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako znaczną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji

W zakresie stosowania przez Spółkę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie wzorca umowy bezpodstawnie i wyłącznie w interesie Spółki z góry wyłącza odpowiedzialność Epaka za działania przewoźników, które polegają na braku posiadania przez niego wymaganych zezwoleń, dokonania stosownych zgłoszeń bądź spełnienia innych warunków formalnych prowadzenia działalności. Dodatkowo, Epaka w treści wzorca umowy zastrzegła z góry, że nie ponosi winy w wyborze przewoźnika. Na spedytorze ciążyą obowiązki dotyczące weryfikacji przewoźnika, z którym podejmuje współpracę, w szczególności pod kątem legalności jego działania. Niedopełnienie przez spedytora ww. obowiązku, przy zastrzeżeniu wykonywania działalności gospodarczej z należytą starannością, może skutkować obciążeniem spedytora odpowiedzialnością za działania przewoźnika. Wskutek powyższego postanowienie kształtuje stosunki zobowiązaniowe z udziałem konsumenta z możliwym pokrzywdzeniem tego ostatniego. W okolicznościach konkretnej sprawy spedytor mógłby ponosić odpowiedzialności za działania/ zaniechania przewoźnika, tymczasem konsument kierując się treścią mylącego przekazu Epaka, może zaniechać dochodzenia swoich roszczeń wobec Epaka, na czym mogą ucierpieć przede wszystkim jego interesy majątkowe, wobec mniejszej możliwości zaspokojenia się tylko z majątku przewoźnika, lub braku zaspokojenia w przypadku jego niewypłacalności.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka z wykorzystaniem swojej pozycji jako autor

wzorca narzuciła konsumentom rozwiązania leżące wyłącznie w interesie Spółki i z pokrzywdzeniem interesów konsumentów, a zatem będące w rażącej dysproporcji do zasady równowagi stron stosunku zobowiązaniowego.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienie mogło wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako umiarkowaną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.5. sentencji niniejszej decyzji

Piąte z postanowień, o którym mowa w pkt I.5. sentencji niniejszej decyzji jest niejasne i jednoznaczne, co powoduje, iż jego zrozumienie przez konsumenta może być znacząco utrudnione. Narusza zatem prawo konsumenta do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji i już tylko z tego powodu wypełnia znamiona postanowienia abuzywnego. Postanowienie wyłącza z przewozu przesyłki, do załadunku lub rozładunku, których potrzeba specjalnych urządzeń, których brak jest w zadeklarowanym przez nadawcę punkcie nadania lub odbioru przesyłki, co jest zrozumiałe. W dalszej części zwalnia jednak z odpowiedzialności usługodawcę za szkody spowodowane na skutek załadunku lub rozładunku takiej przesyłki bez specjalnych urządzeń, co już jasne nie jest, bowiem z pierwszej części zdania wynika, że taka przesyłka (wobec braku specjalistycznych urządzeń w punkcie nadania lub odbioru) są wyłączone z przewozu, a zatem nie powinna być przyjęta od nadawcy. Pomimo wyjaśnień złożonych przez Spółkę trudno przypuszczać, aby konsument nieświadomy intencji i celu zamieszczenia we wzorcu ww. postanowienia mógł nadać mu interpretację wskazaną przez Spółkę, tym bardziej, że nie wynika ona ani z treści samego postanowienia, ani z kontekstu jego umiejscowienia we wzorcu, ani też z brzmienia innych postanowień.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka działa jako organizator usługi przewozu a stosowane przez nią postanowienie zwalniało Spółkę z odpowiedzialności za szkodę, co Spółka mogła wykorzystać z pokrzywdzeniem konsumentów, uderzać w ich interesy majątkowe, a zatem w sferę wrażliwą dla ogółu konsumentów.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienie mogło wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako umiarkowaną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.6 Sentencji niniejszej decyzji

Ocena zakwestionowanego w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji postanowienia pozwala stwierdzić, iż Spółka w § 18 pkt 4 Regulaminu przekazywała konsumentom wewnętrznie sprzeczny komunikat dotyczący terminu do wniesienia reklamacji, który mógł dezorientować konsumentów, a jednocześnie dawał Spółce nieuprawnioną swobodę w wyborze regulacji zastosowanej w każdym indywidualnym przypadku wniesienia reklamacji. W sytuacji, gdy ustawowy termin do wniesienia reklamacji był różny od terminu wskazanego w regulaminie przewoźnika, co dawało możliwość stosowania przez Spółkę tego terminu, który był bardziej korzystny dla Spółki, z pokrzywdzeniem interesów konsumentów. W dalszej części postanowienie § 18 pkt 4 Regulaminu zamieszczono zalecenie „*aby zgłoszenie zostało zgłoszone na protokole reklamacyjnym w terminie 5 dni od dnia odbioru przesyłki w przypadku stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia Przesyłki oraz 14 dni od daty nadania*

Przesyłki w przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki lub niezrealizowania zamówienia”, co oznaczało znaczne skrócenie, na niekorzyść konsumenta, terminu do złożenia reklamacji wobec terminu ustawowego.

Kolejna część § 18 pkt 4 Regulaminu wymieniała obligatoryjne elementy reklamacji, które uprawniony do złożenia reklamacji powinien w niej zamieścić, przy czym katalog ten ukształtowany został przez Spółkę znacznie szerzej niż obowiązujące przepisy prawa, co niewątpliwie pogarszało sytuację konsumentów.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka działa jako organizator usługi przewozu a stosowane przez nią postanowienie reguluje uprawnienia konsumenta do złożenia reklamacji, a zatem sferę niezwykle istotną dla jego interesów, bowiem wykorzystane na niekorzyść konsumenta, może naruszać sferę jego interesów majątkowych i niemajątkowych, jak np. prawo do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji, utrata czasu i uwagi konsumenta potrzebne dla prawidłowego przeprowadzenia procesu reklamacyjnego. Zatem zakwestionowane postanowienie uderzało wprost w majątkowe interesy konsumentów, tj. w sferę wrażliwą dla ogółu konsumentów.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienie mogło wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako znaczną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.7. i pkt I.8. sentencji niniejszej decyzji

W zakresie stosowania przez Spółkę niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy, o którym mowa w pkt I.7. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienie wzorca umowy niekorzystnie dla konsumenta kształtowało obowiązki Spółki dotyczące terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację, w porównaniu do obowiązujących przepisów prawa. Postanowienie takie bowiem pogarsza sytuację konsumenta wobec regulacji ustawowych. Przedłużenie ustawowego terminu 30-dniowego do udzielenia odpowiedzi na reklamację jest przy tym w zasadzie bezterminowe, co oznacza, że tylko od woli Spółki zależało kiedy konsument otrzyma odpowiedź na reklamację. W każdym jednostkowym przypadku, konsument nie wie, jak długo Spółka będzie przygotowywała i przekazywała reklamację przewoźnikowi, co powoduje po jego stronie stan niepewności. Poza tym konsument nie jest w stanie wyliczyć czy Spółka dotrzymała terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację. Zatem, wskutek zakwestionowanego postanowienia konsument nie może wykorzystać w swoim interesie skutków nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, co może godzić w jego interesy majątkowe. Dlatego też zakwestionowane postanowienie w rażący sposób naruszają interesy majątkowe konsumentów, mogąc doprowadzić w skrajnych przypadkach nawet do przedawnienia roszczeń konsumenta.

Natomiast zakwestionowane postanowienie wskazane w pkt I.8. sentencji niniejszej decyzji, które wskutek użycia niejednoznacznego określenia „niezwłocznie” przekazuje konsumentom niejasną informację odnośnie terminu rozpoznania reklamacji oraz stosuje do jej rozpoznania postanowienia procedury wynikającej z regulaminu przewoźników naruszają interesy konsumentów nie wprost ale pod warunkiem tj. jedynie w sytuacji, gdy zastosowana

procedura reklamacyjna przewoźnika okaże się mniej korzystna dla konsumenta niż obowiązujące przepisy prawa.

Prezes UOKiK uznał, iż Spółka ukształtowała treść zakwestionowanych postanowień z wykorzystaniem swojej siły rynkowej jako przedsiębiorcy i autora wzorca, kosztem interesów konsumenta.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka działa jako organizator usługi przewozu a stosowane przez nią postanowienia mogły niekorzystnie kształtować sytuację konsumenta w związku ze złożoną reklamacją, co mogło uderzać w jego interesy majątkowe, a zatem w sferę wrażliwą dla ogółu konsumentów.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienia mogły wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako znaczną.

Klauzula niedozwolona wymieniona w pkt I.9 sentencji niniejszej decyzji

Zakwestionowane postanowienie § 21 pkt 4 i 5 Regulaminu umożliwiało Spółce dokonanie zmian we wzorcu umowy tj. Regulaminie, w trakcie jego trwania, w odniesieniu do umów o charakterze ciągłym, jakim jest umowa o prowadzenie konta. Tym samym Spółka mogła zmienić w trakcie trwania stosunku zobowiązaniowego prawa i obowiązki stron w dowolnym zakresie, w tym nawet wprowadzić odpłatność prowadzenia konta. Tym samym Spółka nadużyła pozycji profesjonalisty, poprzez zagwarantowanie sobie możliwości wpływania na treść stosunku obligacyjnego z konsumentem w sposób zupełnie dowolny, bez wskazania jakichkolwiek przesłanek uzasadniających zmiany. Treść postanowień zaburzała więc równowagę stron, gdyż konsument nie tylko nie miał wpływu na ewentualne zmiany stosunku umownego, ale mógł być tymi zmianami zaskakiwany przez Spółkę, gdyż umowa nie określała sytuacji, w których zmiany są dopuszczalne. Zmiany te mogły być dokonane z uwzględnieniem wyłącznie interesów Spółki oraz na niekorzyść konsumenta. Wprawdzie konsumentowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy, ale takie rozwiązanie może nie być zgodne z zamiarem konsumenta. Dlatego trafna jest ocena, iż postanowienie mogło naruszać interesy majątkowe i niemajątkowe konsumentów.

Ocena okoliczności stopnia naruszenia, dokonana zgodnie z art. 111 ustawy okik, prowadzi do wniosku, iż w przedmiotowej sprawie Spółka działa jako organizator usługi przewozu a stosowane przez nią postanowienia pozwalały wykorzystać przewagę jaką Spółka posiada nad konsumentem. Wskutek ich stosowania Spółka mogła narzucić konsumentowi postanowienia umowy prowadzenia konta w serwisie epaka.pl z jego pokrzywdzeniem, które mogą uderzać w ich interesy majątkowe, a zatem w sferę wrażliwą dla ogółu konsumentów.

Z uwagi na powyższe, biorąc pod uwagę skutki, które kwestionowane postanowienie mogło wywołać w sferze interesów konsumentów, wagę naruszenia należy określić jako znaczną.

Wyliczenie kwoty bazowej

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwoty bazowe kar nałożonych na Epaka z tytułu każdego naruszenia, jakim jest stosowanie niedozwolonych postanowień na poziomie:

Tabela 1

Lp.	Postanowienie	Wysokość obrotu w zł	Wysokość %	Kwota bazowa w zł
1.	§ 1 pkt 5 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	{xxx}
2.	§ 6 pkt 4 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx]
3.	§ 4 pkt 3.7 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx}
4	§ 5 pkt 2 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx]
5	§ 5 pkt 1 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx]
6	§ 18 pkt 4 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx]
7	§ 18 pkt 6 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx}
8	§ 18 pkt 7 Regulaminu.	[xxx]	[xxx]	[xxx]
9	§ 21 pkt 3 Regulaminu	[xxx]	[xxx]	[xxx]

Okoliczności łagodzące i obciążające w odniesieniu do postanowień z pkt I.1-9 sentencji niniejszej decyzji

Ustalając ostateczny wymiar kar pieniężnych nałożonych na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał, że w odniesieniu do postanowień wymienionych w pkt I.1. - I.9. sentencji niniejszej decyzji należy wziąć pod uwagę okoliczność łagodzącą, którą jest zaprzestanie stosowania postanowień w zakwestionowanym brzmieniu niezwłocznie po wszczęciu postępowania w sprawie o stosowanie niedozwolonych postanowień wzorca umowy oraz przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Spółka w pierwszym złożonym piśmie po zawiadomieniu jej o wszczęciu postępowania zakończonym niniejszą decyzją zmodyfikowała zakwestionowane postanowienia. Powyższe uzasadnia obniżenie kary pieniężnej o 20% w odniesieniu do zakwestionowanych postanowień wymienionych w pkt I.1 - I.9. sentencji niniejszej decyzji.

Okolicznością podwyższającą wymiar kary jest natomiast znaczny (krajowy) zasięg naruszenia, co dotyczy również każdego z zakwestionowanych postanowień i uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o 20%.

Łączna ocena i kalkulacja okoliczności obniżających wymiar kar (-20%) i okoliczności podwyższających wymiar kar (+20%) w odniesieniu do punktu I.1. - I.9. sentencji niniejszej decyzji skutkuje zniesieniem wpływu tych przestanków na wymiar kar pieniężnych.

Wysokość obliczeń ustalonych na drugim etapie ich kalkulowania z tytułu stosowania postanowień niedozwolonych opisanych w punkcie I.1.-I.9. sentencji niniejszej decyzji przedstawiona została w Tabeli 2.

Lp.	Postanowienie	Kwoty bazowe	Suma okoliczności łagodzących i obciążających	Wysokość obliczeń po uwzględnieniu okoliczności łagodzących i obciążających
1.	§ 1 pkt 5 Regulaminu	[xxx]	0%	172 069,79
2.	§ 6 pkt 4 Regulaminu	[xxx]	0%	172 069,79
3.	§ 4 pkt 3.7 Regulaminu	[xxx]	0%	1 147 131,93
4.	§ 5 pkt 2 Regulaminu	[xxx]	0%	344 139,58
5.	§ 8 pkt 2 Regulaminu	[xxx]	0%	344 139,58
6.	§ 18 pkt 4 Regulaminu	[xxx]	0%	917 705,54
7.	§ 18 pkt 6 Regulaminu	[xxx]	0%	917 705,54
8.	§ 18 pkt 7 Regulaminu.	[xxx]	0%	917 705,54
9.	§ 21 pkt 3 Regulaminu	[xxx]	0%	917 705,54

Obliczenie kar

Uwzględniając wszelkie okoliczności, jakie zaistniały w sprawie, nałożone na Spółkę kary pieniężne wynoszą:

1/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji - 172 069,79 zł, w zaokrągleniu 172 070 zł (słownie: sto siedemdziesiąt dwa tysiące siedemdziesiąt złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

2/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji - 172 069,79 zł, w zaokrągleniu 172 070 zł (słownie: sto siedemdziesiąt dwa tysiące siedemdziesiąt złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

3/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.3. sentencji niniejszej decyzji - 1 147 131,93 zł, w zaokrągleniu 1 147 132 zł (słownie: jeden milion sto czterdzieści siedem tysięcy sto trzydzieści dwa złote), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w

2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

4/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.4. sentencji niniejszej decyzji 344 139,58 zł, w zaokrągleniu 344 140 zł (słownie: trzysta czterdzieści cztery tysiące sto czterdzieści złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

5/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.5. sentencji niniejszej decyzji wynosi 344 139,58 zł, w zaokrągleniu 344 140 zł (słownie: trzysta czterdzieści cztery tysiące sto czterdzieści złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

6/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.6. sentencji niniejszej decyzji wynosi 917 705,54 zł, w zaokrągleniu 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

7/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.7. sentencji niniejszej decyzji wynosi 917 705,54 zł, w zaokrągleniu 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

8/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.8. sentencji niniejszej decyzji wynosi 917 705,54 zł, w zaokrągleniu 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

9/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I.9. sentencji niniejszej decyzji wynosi 917 705,54 zł, w zaokrągleniu 917 706 zł (słownie: dziewięćset siedemnaście tysięcy siedemset sześć złotych), co stanowi [xxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik;

Podsumowanie

W ocenie Prezesa Urzędu, każda z nałożonych na Spółkę kar pieniężnych w pkt III. sentencji niniejszej decyzji mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy okik. Wysokość poszczególnych kar pieniężnych jest ponadto adekwatna do okresu, stopnia i okoliczności naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym skutków rynkowych jakie te naruszenia wywołują. W opinii Prezesa UOKiK nałożone kary pieniężne będą stanowić środek odstraszający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości, skierowany zarówno wobec Spółki, jak również wobec innych przedsiębiorców podejmujących podobne działania. Kary pieniężne nałożone niniejszą decyzją spełnią również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będą dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < www.uokik.gov.pl

51

Dodać należy, że w ocenie Prezesa Urzędu - ustalone kary pieniężne są adekwatne do okoliczności sprawy i stopnia zawinienia przedsiębiorcy.

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

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. III sentencji decyzji.

IV. Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy okik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Ponadto, stosownie do treści przepisu art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775) dalej: „k.p.a.”, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Do kosztów postępowania - zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. - zalicza się również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Postępowanie w sprawie o uznanie stosowanych przez Spółkę postanowień umownych za niedozwolone zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy okik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną. W związku z tym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami korespondencji wysłanej w niniejszym postępowaniu w wysokości 43 zł (słownie: czterdzieści trzy złote).

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Mając na uwadze powyższe, Prezes UOKiK orzekł jak w pkt IV niniejszej decyzji.

Pouczenie

Zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy okik w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550) dalej: „k.p.c.”, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Lublinie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy okik w zw. z art. 479³² § 1 i 2 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Lublinie, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144) dalej: „ukssc”, odwołanie od

decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1 000 zł. Natomiast zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust 2 ukssc zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ukssc Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ukssc wnioski o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 i § 3 i § 4 zd. 1 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Otrzymuje:

1) pełnomocnik: EPAKA sp. z o.o. sp.k.

ul. Sochacz 16 A

21-400 Łuków

2) a/a

Z upoważnienia Prezesa

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Lublinie

Barbara Pawlak