

Sygn. akt VI ACa 277/14

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 marca 2017 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA Jolanta Pyźlak (spr.)

Sędziowie: SA Jacek Sadowski

SO del. Joanna Mrozek

Protokolant: Izabela Nowak

po rozpoznaniu w dniu 22 marca 2017 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z powództwa (...) sp. z o.o. w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nałożenie kary pieniężnej

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

z dnia 4 lipca 2013 r.

sygn. akt XVII AmA 105/11

I. zmienia zaskarżony wyrok:

a) *w punkcie pierwszym w części w ten sposób, że uchyla częściowo zaskarżoną decyzję w zakresie punktu pierwszego (I) oraz punktu siódmego (VII) ppkt 1;*

b) *w punkcie drugim w całości w ten sposób, że wzajemnie znosi między stronami koszty postępowania;*

II. oddala apelację w pozostałej części;

III. wzajemnie znosi między stronami koszty postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt VI ACa 277/14

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko (...) sp. z o.o. w W. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej jako u.o.k.i.k.) wydał w dniu 17 listopada 2010r. decyzję nr (...), w której uznał, że:

I. działanie (...) polegające na stosowaniu zawartego we wzorcu umownym zatytułowanym „Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez (...) sp. z o.o.” zwanym dalej Ogólne Warunki postanowienia o treści „Złożenie

reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz” (pkt 8g Ogólnych Warunków) stanowi określoną w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁽⁴⁵⁾ k.p.c. i nakazał zaniechanie jej stosowania,

II. stosowanie przez (...) wzorca umownego Ogólnych Warunków, który wbrew dyspozycji § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. nr 31 poz. 266) – dalej Rozporządzenie reklamacyjne – przewiduje brak rozpatrzenia reklamacji w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w Ogólnych Warunkach dokumentów,

III. stosowanie przez (...) wzorca umownego Ogólne Warunki, który wbrew dyspozycji § 5 ust. 4 Rozporządzenia reklamacyjnego przewiduje rozpatrzenie reklamacji złożonych jedynie za pośrednictwem listu poleconego,

IV. stosowanie przez (...) wzorca umownego Ogólne warunki, który nakłada na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych Rozporządzeniem reklamacyjnym i których nieprzekazanie – wbrew § 5 ust. 5 w zw. z § 5 ust. 2 tego Rozporządzenia – skutkuje nierozpatrzeniem reklamacji

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k i nakazał zaniechanie ich stosowania,

V. stosowanie przez (...) nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dn. 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206) poprzez nieuiszczenie istotnych informacji dotyczących świadczonego produktu tj. usługi pocztowej, które powinien zawierać wzorzec umowy Ogólne warunki stosowany przez (...), stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. i nakazał zaniechanie jej stosowania,

VI. umorzył jako bezprzedmiotowe postępowanie dotyczące stosowania przez (...) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k., wskutek wykorzystania we wzorcu Ogólnych warunków postanowienia o treści „W przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku w przesyłce nie objętej ubezpieczeniem odpowiedzialność (...) obejmuje szkodę rzeczyswą w przesyłce, jednak nie wyższą niż 500 PLN.”

VII. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie nałożył na (...) kary pieniężne w wysokości: 1) 63.648 zł z tytułu naruszenia określonego w pkt I decyzji, 2) 159.121 z tytułu naruszenia określonych w pkt II, III i IV decyzji, 3) 159.121 zł z tytułu naruszenia określonego w pkt V decyzji.

Od powyższej decyzji odwołanie złożyła (...) wnosząc o uchylenie zaskarżonej decyzji w całości, ewentualnie zmianę zaskarżonej decyzji w całości i orzeczenie co do istoty sprawy, ewentualnie zmianę zaskarżonej decyzji w części (co do pkt I, II, III, IV, V, VII) i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy oraz zasądzenie kosztów postępowania. Zaskarżonej decyzji powód zarzucił naruszenie art. 26 ust. 1 oraz art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. oraz art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k., naruszenie art. 106 ust 1 pkt 4 i art. 111 u.o.k.i.k. Ponadto błędy w ustaleniach faktycznych, które miały wpływ na treść rozstrzygnięcia oraz naruszenie przepisów postępowania tj. art. 7 i art. 77 § 1 kpa oraz art. 227 k.p.c. w zw. z art. 84 u.o.k.i.k.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o oddalenie odwołania i zasądzenie od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Wyrokiem z dnia 4 lipca 2013r. w sprawie o sygn. akt XVII AmA 105/11 Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił odwołanie i zasądził od (...) sp. z o.o. z/s w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720,00 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego. Swoje rozstrzygnięcie Sąd Okręgowy oparł na następujących ustaleniach faktycznych i ich ocenie prawnej:

Przedsiębiorca (...) sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług kurierskich i usług pocztowych. Świadczenie przez (...) usług kurierskich polega na przewozie przesyłek. (...) jest wpisana do Rejestru Operatorów Poczty prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem (...) i wykonuje usługi pocztowe niewymagające zezwoleń w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe. Zasady świadczenia przez (...) usług na rzecz osób prawnych i osób fizycznych (konsumentów) sformułowane zostały w stosowanym od dnia 1 września 2007r. wzorcu umownym zatytułowanym „Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez (...) sp. z o.o.

W piśmie z dnia 4 grudnia 2008r. przedsiębiorca oświadczył, że przedmiot jego działalności mieści się zarówno w działalności pocztowej w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego jak i usługach przewozowych w rozumieniu ustawy Prawo przewozowe. Dodał, że (...) nie stosuje odrębnych umów przeznaczonych dla konsumentów. Przedstawił też dane dotyczące ilości wykonanych w roku 2007 i pierwszej połowie 2008 usług pocztowych i usług przewozowych na rzecz podmiotów gospodarczych i konsumentów.

Prezes UOKiK po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego dotyczącego kontroli wzorców umów stosowanych przez operatorów pocztowych w rozumieniu art. 3 pkt 11 ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2003r., poz. 1188 z późn. zm.) i analizie wzorca umownego „Ogólnych warunków świadczenia usług krajowych przez (...)” postanowieniem z dnia 19 maja 2009r. wszczął z urzędu postępowanie przeciwko (...) w związku z podejrzeniem stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 u.o.k.i.k.

W toku postępowania administracyjnego (...) w składanych pismach przedstawiło wymagane przez Prezesa UOKiK informacje i wyjaśnienia. Przedsiębiorca oświadczył, że w swojej działalności nie stosuje działań, które naruszają lub mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Dwukrotnie złożył wniosek dowodowy o przesłuchanie w charakterze świadków pracowników spółki na okoliczność faktycznych zachowań w stosunkach z konsumentami w związku ze złożeniem reklamacji w przypadkach, gdy reklamacja została złożona w sposób nieprawidłowy lub na braki.

Prezes UOKiK postanowieniami z dnia 13 maja 2010r. i 27 sierpnia 2010r. odmówił uwzględnienia wniosku (...) o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania w charakterze świadka kierownika działu reklamacji spółki na okoliczności wskazane we wnioskach dowodowych. Pismem z dnia 27 sierpnia 2010r. Prezes UOKiK zawiadomił o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z zebrany w sprawie materiałem. W dniu 17 listopada 2010r. Prezes UOKiK wydał zaskarżoną decyzję.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Sąd Okręgowy zważył, iż okoliczność stosowania przez (...) w prowadzonej działalności wzorca umownego Ogólnych Warunków oraz fakt występowania w stosowanym przez (...) wzorcu umownym postanowień pkt 8g, 8d i 8c o treści przytoczonej przez Prezesa UOKiK w zaskarżonej decyzji nie były przez powoda kwestionowane w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa UOKiK ani w złożonym odwołaniu. Powód nie twierdził również, że w Ogólnych Warunkach umieszczone są informacje dotyczące świadczonego produktu tj. usługi pocztowej. Powód stanął na stanowisku, że postanowienie pkt 8g wzorca nie dotyczy a nawet nie może dotyczyć konsumentów z uwagi na procedury przyjęte w stosunku do konsumentów, polegające głównie na pobieraniu przez (...) od konsumentów opłaty za usługę przed jej wykonaniem (z góry). Powołując się na standardowe procedury stosowane w stosunkach z konsumentami ustalone w dokumencie „Obsługa reklamacji klientów” powód nie zgodził się z zarzutami naruszenia przepisów rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (§ 6 ust. 2, § 5 ust. 4 i § 5 ust. 2 rozporządzenia). Powód wskazał, że w praktyce, jeżeli reklamacja ma braki stosuje zasadę wzywania konsumentów do uzupełnienia reklamacji w terminie zgodnym z Rozporządzeniem. Dodał, że nie ma obowiązku zamieszczania we wzorcu umownym przepisów ustawowych o charakterze bezwzględnie obowiązującym, z którymi konsument może się zapoznać w inny sposób. Oświadczył ponadto, że konsument może złożyć reklamację w każdym oddziale przedsiębiorstwa a formą jej zgłoszenia może być list, mail, fax a także rozmowa telefoniczna lub bezpośredni kontakt. W następstwie zgłoszenia reklamacja jest rejestrowana na stosownym formularzu.

Powód uznał, że żądanie podania przy składaniu reklamacji numeru rachunku bankowego nie narusza § 5 ust. 2 Rozporządzenia, ponieważ zawarte w tym przepisie wyliczenie zawiera niezbędne minimum informacji do rozpatrzenia reklamacji. Uzyskanie od konsumenta dalszych informacji może jedynie przyczynić się do szybszego rozpoznania reklamacji.

Niezamieszczenie we wzorcu umownym informacji dotyczących rodzaju usługi, którą wykonuje na rzecz konsumenta powód uzasadnił brakiem możliwości rozróżnienia pomiędzy usługą pocztową a przewozową z uwagi na aktualny stan prawny, który uniemożliwia precyzyjne określenie, co należy rozumieć pod pojęciem usługi pocztowej.

W ocenie Sądu Okręgowego argumenty przedstawione przez powoda w odwołaniu nie mają znaczenia dla oceny zaskarżonej decyzji, której przedmiotem nie była analiza działań faktycznych podejmowanych przez (...) w stosunkach z konsumentami w związku z wykonywaniem usług kurierskich i pocztowych.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w te interesy bezprawne działanie określone w ppkt 1, 2 i 3 tego przepisu. Nie chodzi tu więc o działanie faktyczne przedsiębiorcy, które nie jest przedmiotem oceny, lecz o zastosowanie, zamieszczenie we wzorcu umownym regulującym wzajemne prawa i obowiązki stron – przedsiębiorcy i konsumenta, sformułowanym przez przedsiębiorcę, postanowień, które spełniają przesłanki zakazanych praktyk wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt 1,2 i 3 u.o.k.i.k.

W odwołaniu powód przedstawił dowody oraz argumentował, że jego postępowanie nie narusza interesów konsumentów, ponieważ ich nie dotyczy lub, że działa zgodnie z przepisami Rozporządzenia reklamacyjnego, których nie narusza przy rozpoznawaniu reklamacji.

Zdaniem Sądu Okręgowego okoliczności przedstawione przez powoda nie mają znaczenia dla abstrakcyjnej oceny potencjalnych skutków naruszenia interesów konsumentów poprzez wskazane w zaskarżonej decyzji sformułowania postanowień wzorca umownego lub niezamieszczenie w nim informacji, które na mocy przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym obowiązany był zamieścić (art. 6 ust. 3 pkt 1 wymienionej ustawy). Powód nie kwestionował faktu, iż postanowienia wzorca zostały sformułowane w sposób określony w zaskarżonej decyzji i nie zawierają informacji dotyczącej świadczonego produktu.

W ocenie Sądu I instancji, na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego, nie ma też podstaw do stwierdzenia, że powód nie stosował zarzucanej mu praktyki. Powód nie udowodnił, że postanowienia wzorca umownego spełniają wymogi przewidziane przepisami, zawierają stosowne informacje lub, że nie są tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Bez znaczenia były w tym przypadku zarzuty powoda oparte na ograniczonym zasięgu prawomocności rozszerzonej unormowanej w art. 479⁴³ k.p.c., ponieważ okoliczność zawarcia we wzorcu umownym wykorzystywanym przez (...) postanowienia tożsamego z wpisanym do rejestru została przez Prezesa UOKiK prawidłowo wykazana w zaskarżonej decyzji i udowodniona przedstawionym materiałem dowodowym.

Za nietrafne należało zdaniem Sądu I Instancji uznać również zarzuty odwołania dotyczące ustalania wysokości nałożonych na (...) zaskarżoną decyzją kar pieniężnych. Przychód przyjęty przez Prezesa UOKiK za podstawę wyliczenia został ustalony na podstawie informacji przychodzących od samego powoda.

Sąd Okręgowy wskazał, że wymienione w art. 111 u.o.k.i.k. przesłanki wymiaru kary takie jak okres i stopień naruszenia były znaczne z uwagi na długotrwałość stosowania zarzucanej praktyki (od dnia 1 września 2007r.) i nieprzerwanie jej stosowania po wydaniu decyzji oraz powszechny, ogólnopolski zasięg jej stosowania. Również ilość konkretnych usług wykonanych na rzecz konsumentów była znaczna (vide tabela przedstawiona przez (...) k. 45 akt adm.), przy czym informacje przedstawione przez powoda dotyczyły jedynie krótkiego okresu działalności (rok 2007 i połowa roku 2008).

Ponadto nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej jest niezależne od tego, czy stwierdzone naruszenie miało charakter umyślny. W uzasadnieniu decyzji Prezes UOKiK wyczerpująco przedstawił i uzasadnił sposób ustalenia poszczególnych kar pieniężnych z tytułu stwierdzonych naruszeń. Nałożone na (...) w decyzji kary pieniężne nie przekraczają 0,5% kary maksymalnej. W ocenie Sądu I instancji w sprawie brak podstaw do uznania, że kary pieniężne zostały nałożone bezzasadnie oraz, że ich wysokość jest wygórowana.

Sąd Okręgowy oddalił złożone przez powoda wnioski dowodowe uznając, że informacje dotyczące zachowania powoda i stosowanej procedury, nie miały znaczenia dla oceny zaskarżonej decyzji, nie były przez Prezesa UOKiK kwestionowane i nie miały wpływu na treść wyroku. W sprawie nie było też potrzeby korzystania z wiadomości specjalnych, ponieważ rozstrzyganie jakiego rodzaju usługi są przedmiotem działania powoda nie było przedmiotem postępowania prowadzonego przez Prezesa UOKiK oraz postępowania odwoławczego.

W świetle powyższego również podnoszone przez powoda w odwołaniu zarzuty naruszenia przepisów postępowania administracyjnego nie zasługiwały zdaniem Sądu I instancji na uwzględnienie. Zgodnie z ustalonym orzecnictwem Sądu Najwyższego i Sądu Apelacyjnego w Warszawie, z uwagi na specyfikę postępowania prowadzonego przed Sądem OKiK, naruszenia przepisów k.p.a. w postępowaniu administracyjnym poprzedzającym pierwszo instancyjne postępowanie sądowe tylko w przypadku stwierdzenia nieważności postępowania mogą stanowić podstawę do uchylecia zaskarżonej decyzji.

Mając na uwadze przedstawione okoliczności Sąd Okręgowy, wobec braku podstaw do uwzględnienia odwołania oddalił je jako bezzasadne – art. 479^{31a} § 1 k.p.c. O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c.

Apelację od powyższego orzeczenia wniosła strona powodowa, zaskarżając wyrok w całości i podnosząc następujące zarzuty:

1.naruszenie przepisów prawa materialnego:

a) art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, w związku z przyjęciem przez Sąd Okręgowy, że postanowienie zawarte we wzorcu umownym pt.: „Ogólne Warunki Świadczenia usług krajowych (...) sp. o.o., o treści : „Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz” stanowi postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁽⁴⁵⁾k.p.c., a w konsekwencji powyższego - błędne uznanie, że stosowanie ww. postanowienia przez powoda stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

b) art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479(43) k.p.c. poprzez ich niewłaściwą wykładnię w ten sposób, że Sąd Okręgowy uznał, iż wyrok, o którym mowa w art. 479(43) k.p.c. ma skutek również wobec przedsiębiorcy innego, niż przedsiębiorca, wobec którego toczyło się postępowanie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone;

c) art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, w związku z uznaniem przez Sąd Okręgowy, że stosowanie przez powoda wzorca umownego „Ogólne warunki” powoduje brak rozpatrzenia reklamacji w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w „Ogólnych warunkach” dokumentów i w ten sposób narusza § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), a w konsekwencji powyższego - błędne uznanie stosowania

przedmiotowego wzorca umownego przez powoda za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

d) art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, w związku z uznaniem przez Sąd Okręgowy, że stosowanie przez powoda wzorca umownego Ogólne Warunki ogranicza możliwość złożenia reklamacji jedynie do formy pisemnej i w ten sposób narusza § 5 ust. 5 w zw. § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266), a w konsekwencji powyższego – błędne uznanie stosowania przedmiotowego wzorca umownego przez powoda za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

e) art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, w związku z uznaniem przez Sąd Okręgowy, że stosowanie przez powoda wzorca umownego „Ogólne warunki” nakładającego na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych 1 informacji nieprzewidzianych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) powoduje nierozpatrzenie reklamacji w przypadku nieprzekazania tych dokumentów i w ten sposób narusza § 5 ust. 5 w zw. § 5 ust. 2 tego rozporządzenia, a w konsekwencji powyższego – błędne uznanie jego stosowania przez powoda za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

f) art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U., Nr 171, poz. 1206) oraz art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, poprzez błędne przyjęcie, że nieumieszczenie we wzorcu umownym „Ogólne warunki” stosowanym przez powoda informacji dotyczących usługi pocztowej stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wskazaną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

g) art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i uznanie za zasadne nałożenia na powoda kar pieniężnych w łącznej wysokości 381.890,00 zł;

h) art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez uznanie, że nieuwzględniająca wymienionych w tym przepisie przesłanek kara pieniężna jest karą odpowiadającą zarzucanemu czynowi.

2. naruszenie przepisów postępowania, które miało wpływ na jego treść, a mianowicie naruszenie:

a) art. 328 § 2 k.p.c. poprzez sporządzenie wadliwego uzasadnienia wyroku, które nie zawiera odniesienia do zarzutów i wniosków podniesionych w pozwie, jak również nie zawiera rozważań odnośnie do winy powoda;

b) art. 217 § 1 i 3 k.p.c. w zw. z art. 227 k.p.c. poprzez niezasadne oddalenie wniosków dowodowych złożonych przez powoda na okoliczności istotne dla sprawy, w szczególności dotyczące treści i skutków postanowień wzorca umownego stosowanego przez powoda, warunków świadczenia usług na rzecz konsumentów, rodzajów usług świadczonych przez powoda, udziału usług świadczonych na rzecz konsumentów we wszystkich usługach świadczonych przez powoda, braku odniesienia przez powoda korzyści zarzucanych praktyk;

c) art. 42 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej w związku z art. 217 § 1 i 3 k.p.c. w zw. z art. 227 k.p.c. poprzez zaniechanie ustaleń w przedmiocie winy powoda i zaniechanie ustaleń w przedmiocie innych okoliczności wpływających na wymiar kary;

3. błąd w ustaleniach faktycznych, który miał wpływ na treść rozstrzygnięcia, poprzez:

a) błędne przyjęcie, że postanowienie zawarte we wzorcu umownym „Ogólne Warunki” o treści: „Złożenie reklamacji nie uprawnia płatnika do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z należności za wykonany przewóz” stanowi postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.;

b) błędne przyjęcie, że stosowanie przez powoda wzorca umownego „Ogólne Warunki” powoduje brak rozpatrzenia reklamacji w przypadku niedołączenia do reklamacji wszystkich wymaganych w „Ogólnych warunkach” dokumentów i w ten sposób narusza § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266);

c) błędne przyjęcie, że stosowanie przez powoda wzorca umownego „Ogólne Warunki” ogranicza możliwość złożenia reklamacji jedynie do formy pisemnej (listu poleconego), i w ten sposób narusza § 5 ust. 5 w zw. § 5 ust. 1 i § 5 ust. 4 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266);

d) błędne przyjęcie, że stosowanie przez powoda wzorca umownego „Ogólne warunki”, nakładającego na konsumenta obowiązek przekazania dodatkowych informacji nieprzewidzianych w § 5 ust. 2 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266) powoduje nierozpatrzenie reklamacji w przypadku nieprzekazania tych dokumentów i w ten sposób narusza § 5 ust. 5 w zw. § 5 ust. 2 tego rozporządzenia;

e) błędne przyjęcie, iż powód świadczy na rzecz konsumentów usługi pocztowe w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe z dnia 12 czerwca 2003 roku (Dz. U. nr 130, poz. 1188).

4. nierozpoznanie istoty sprawy poprzez zaniechanie ustalenia i przeprowadzenia dowodów na okoliczność:

a) warunków świadczenia usług przez powoda na rzecz konsumentów w oparciu o „Ogólne warunki świadczenia usług krajowych przez (...) sp. z o.o. zwane dalej „Ogólnymi warunkami” w tym na okoliczność, iż zapis wg „Ogólnych Warunków” dotyczący potrącenia nie jest stosowany do stosunków z konsumentami; procedur przewidzianych u powoda w przypadku uznania reklamacji konsumenta; stosowania przez powoda standardowej procedury przewidującej każdorazowe wzywianie klientów do uzupełniania braków reklamacji, zgodnie z przepisami prawa; przyjmowania przez powoda reklamacji bez względu na występowanie braków formalnych, rozpatrywania przez powoda reklamacji bez względu na nieuzupełnienie braków w terminie, charakteru dokumentu „Obsługa reklamacji klientów” i dokumentów z nim powiązanych, sposobu wykonywania nadzoru nad prawidłowym stosowaniem tej instrukcji; przyjmowania przez powoda reklamacji złożonych za pomocą listu poleconego, maila, faxu, listu lub osobiście w oddziale powoda; stosowania przez powoda standardowej praktyki polegającej na przyjmowaniu reklamacji w każdym oddziale powoda;

b) usług wykonywanych przez powoda i przychodu osiągniętego przez powoda z tytułu świadczenia usług; charakteru ww. usług; udziału usług świadczonych przez powoda na rzecz konsumentów w latach 2007, 2008 i 2009 (ew. 2010) w stosunku do wszystkich usług świadczonych przez powoda w ww. latach oraz udziału przychodu z usług świadczonych przez powoda na rzecz konsumentów w latach 2007, 2008 i 2009 (ew. 2010) w stosunku do całkowitego przychodu osiągniętego przez powoda w ww. latach;

c) rodzaju usług wykonywanych przez powoda, a w szczególności na okoliczność, czy są to usługi przewozowe, kurierskie czy pocztowe;

d) winy powoda.

W konsekwencji skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku w całości poprzez:

a) uchylenie zaskarżonej decyzji w części, tj. co do punktów I, II, III, IV, V i VII,

- b) ewentualnie o zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do punktów I, II, III, IV, V i VII i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, ewentualnie o
- c) zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt I zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, ewentualnie także
- d) zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt II zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy,
- e) ewentualnie także zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt III zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, ewentualnie także
- f) zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt IV zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, ewentualnie także
- g) zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt V zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, ewentualnie także
- h) zmianę zaskarżonej decyzji w części, tj. co do pkt VII zaskarżonej decyzji i orzeczenie w tym zakresie co do istoty sprawy, a także o
- i) zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych;
- j) ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku w całości i przekazanie sprawy sądowi pierwszej instancji do ponownego rozpoznania;
- k) ponadto o przeprowadzenie dowodów z dokumentów dołączonych do apelacji oraz dowodów z zeznań świadków J. B. i A. S., zeznań przedstawiciela powoda oraz dowodu z opinii biegłego na okoliczności warunków świadczenia usług przez powoda i stosowanych procedur; usług wykonywanych przez powoda i przychodu osiągniętego przez powoda z tytułu świadczenia ww. usług; charakteru ww. usług; udziału usług świadczonych przez powoda na rzecz konsumentów w latach 2007, 2008 i 2009 (ew. 2010) w stosunku do wszystkich usług świadczonych przez powoda w ww. latach oraz udziału przychodu z usług świadczonych przez powoda na rzecz konsumentów w latach 2007, 2008 i 2009 (ew. 2010) w stosunku do całkowitego przychodu osiągniętego przez powoda w ww. latach; ilości usług pocztowych wykonanych przez powoda w 2007, 2008 (ew. w 2009 i 2010) roku na rzecz konsumentów oraz osób prawnych.

Pozwany wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja powoda jest częściowo uzasadniona, tj. w takim zakresie, w jakim odnosi się do pkt I i VII.1 zaskarżonej decyzji. Ma rację skarżący, iż nie jest możliwe uznanie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania, polegającego na posługiwaniu się przez danego przedsiębiorcę postanowieniem wzorca umowy, uznanym uprzednio za niedozwolone i wpisanym do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. na podstawie prawomocnego wyroku, zapadłego w odniesieniu do innego przedsiębiorcy. Wskazać należy, iż kwestia rozszerzonej prawomocności materialnej wyroków uznających dane postanowienie umowne za klauzulę abuzywną przez lata była sporna w doktrynie i orzecznictwie, zwłaszcza co do uznania, czy wyłącza ona możliwość wytoczenia powództwa przeciwko innemu przedsiębiorcy stosującemu postanowienie, którego stosowania zakazano w postępowaniu wytoczonym przeciwko innemu przedsiębiorcy. Rozbieżności te były podstawą do podjęcia uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 listopada 2015 roku, sygn. akt III CZP 17/15, zgodnie z którą prawomocność materialna wyroku uznającego postanowienie wzorca umowy za niedozwolone – także po wpisaniu tego postanowienia do rejestru (art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.) nie wyłącza powództwa o uznanie za niedozwolone postanowienia tej samej treści normatywnej,

stosowanego przez przedsiębiorcę, niebędącego pozwanym w sprawie, w której wydano ten wyrok. Prawomocność materialna wyroku uznającego postanowienie wzorca umowy za niedozwolone wyłącza jedynie powództwo o uznanie za niedozwolone postanowienia tej samej treści normatywnej, stosowanego przez przedsiębiorcę pozwanego w sprawie, w której wydano ten wyrok. Podzielając w pełni przedstawione wyżej stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 20 listopada 2015 roku i odnosząc je na grunt niniejszej sprawy, zważyć należy, iż brak było w tym przypadku podstaw do przypisania powódce bezprawnego działania w postaci praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k., (a który to przepis obowiązywał do dnia 17 kwietnia 2016 roku). W rozpoznawanej sprawie podstawą wydania spornej decyzji w pkt I przez Prezesa UOKiK było stosowanie przez powódkę w jej Regulaminie świadczenia usług postanowienia (o treści opisanej szczegółowo powyżej), które w istocie podobne było w treści do postanowienia wzorca umownego, które uprzednio zostało już uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru, prowadzonego przez Prezesa UOKiK. To właśnie tego rodzaju działanie powódki uznane zostało za niedozwoloną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, zaś wynikiem takiej oceny było nałożenie na powódkę kary pieniężnej przewidzianej w u.o.k.i.k. Tymczasem nie sposób pominąć, że powódka nie była stroną postępowania w wyniku, którego doszło do wpisania ww. postanowienia o numerze 1522 do przedmiotowego rejestru (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 31 stycznia 2008r. sygn. akt XVII AmC 248/07). Klauzula ta została wpisana do rejestru na podstawie wyroku wydanego przeciwko (...), a nie przeciwko powodowi. Uwzględniając powyższe, w ocenie Sądu Apelacyjnego, zgodnie z wykładnią przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k., działanie powódki, polegające na stosowaniu przez powódkę w „Regulaminie świadczenia usług” postanowień podobnych w treści do ww. postanowień wzorców umownych, które uprzednio zostały już uznane za niedozwolone i na podstawie prawomocnych wyroków wpisane do rejestru, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, nie mogło być uznane za działanie bezprawne, i jako takie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Brak związania powódki opisanym wyżej wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 31 stycznia 2008r. sygn. akt XVII AmC 248/07, wyklucza bowiem możliwość postawienia powódce zarzutu posługiwania się niedozwolonymi postanowieniami umownymi w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik. Co więcej, obowiązujące do dnia 17 kwietnia 2016 roku brzmienie przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik - w odróżnieniu od uprzedniej regulacji art. 23a ust. 1 nieobowiązującej już ustawy z dnia z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - nie dawała również podstaw do uznania takiego działania wprost za działanie bezprawne, wykluczając tym samym możliwość uznania go za działanie naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w świetle powołanego wyżej przepisu.

Należy zauważyć, iż w wyroku TSUE z dnia 21 grudnia 2016r. w sprawie C-119/15 w odpowiedzi na pytanie prawne Sądu Apelacyjnego w Warszawie, zadane w sprawie VI ACa 165/14, Trybunał uznał, iż „Artykuł 6 ust. 1 i art. 7 dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich w związku z art. 1 i 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/22/WE z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów należy w świetle art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej interpretować w ten sposób, że nie stoją one na przeszkodzie temu, by stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem sądu i wpisanych do krajowego rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone mogło zostać uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy, który nie brał udziału w postępowaniu zakończonym wpisem owych postanowień do wspomnianego rejestru, za działanie bezprawne, stanowiące podstawę nałożenia kary pieniężnej z tego tytułu, pod warunkiem - czego zweryfikowanie należy do sądu odsyłającego - że przedsiębiorcy temu przysługuje skuteczny środek prawny zarówno przeciwko decyzji uznającej tożsamość porównywanych postanowień, obejmujący kwestię, czy - przy uwzględnieniu wszystkich istotnych okoliczności właściwych danej sprawie - owe postanowienia są materialnie identyczne, zwłaszcza pod względem wywołanych przez nie szkodliwych dla konsumentów skutków, jak i przeciwko decyzji ustalającej w danym wypadku kwotę kary pieniężnej.” Jednakże z uzasadnienia ww. orzeczenia wynika, iż odpowiedź na to pytanie została udzielona przy założeniu przejrzystości i jasności systemu nie tylko dla konsumentów, ale i dla przedsiębiorców, jak i założeniu zagwarantowania przedsiębiorcom prawa do wniesienia środka odwoławczego co do oceny ich działania uznanego

za niedozwolone oraz co do wysokości nałożonej kary pieniężnej, w tym przestrzegania zasady proporcjonalności. Zweryfikowanie tych okoliczności Trybunał pozostawił sądom krajowym.

W ocenie Sądu Apelacyjnego przedstawiona uchwała Sądu Najwyższego nie stoi w sprzeczności z treścią wyroku Trybunału Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawie C#119/15, Biuro (...) sp. z o.o. sp.k. w D.. Sąd Najwyższy w powołanej uchwale, odnosząc się do tego pytania trafnie wskazał, że jest ono aktualne „przy założeniu, że wynikająca z art.479⁴³ k.p.c. rozszerzona podmiotowo prawomocność materialna wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone działa nie tylko przeciwko pozwanemu przedsiębiorcy, ale także każdemu innemu przedsiębiorcy, oraz że pod względem przedmiotowym prawomocność materialna takiego wyroku obejmuje nie tylko konkretne uznane za niedozwolone postanowienie konkretnego wzorca umowy, lecz również każde inne tożsame treściowo postanowienie wzorca umowy, a ponadto że przedmiotowy i podmiotowy zakres skutków uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone w ramach kontroli abstrakcyjnej determinuje przedmiotowy i podmiotowy zakres działania zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumenta określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.o.k.i.k.

Analiza treści wyroku Trybunału Sprawiedliwości nie daje w podstaw do przyjęcia, że zasada efektywności prawa unijnego nakazuje akceptację wariantu interpretacyjnego odmiennego od tego, który za właściwy uznał Sąd Najwyższy. Wywody Trybunału Sprawiedliwości odnoszą się do tego, czy relewantne unijne unormowania „stoją (...) na przeszkodzie temu, by stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem sądu i wpisanych do krajowego rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone mogło zostać uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy, który nie brał udziału w postępowaniu zakończonym wpisem owych postanowień do wspomnianego rejestru, za działanie bezprawne, stanowiące podstawę nałożenia kary pieniężnej z tego tytułu”. Nie wynika z nich w żaden sposób, by wprowadzenie do krajowych systemów prawnych takich rozwiązań było obowiązkiem państw członkowskich. Zgodnie z powołaną uchwałą Sądu Najwyższego, prawo polskie nie przewiduje rozwiązań analogicznych do tych, które opisano w cytowanym fragmencie uzasadnienia wyroku Trybunału Sprawiedliwości. Fakt, że w orzeczeniu tym przesądzono, iż ich ewentualne wprowadzenie do krajowego porządku prawnego nie naruszałoby prawa unijnego nie ma znaczenia dla rozpatrywanej sprawy.

Rozważania zaprezentowane przez Trybunał Sprawiedliwości nie podważają prawidłowości analiz, które doprowadziły polski Sąd Najwyższy do przyjęcia wskazanego stanowiska nawet na czysto teoretycznej płaszczyźnie. Do błędnych wniosków prowadzi może proste zestawienie fragmentów wskazanych orzeczeń. W tym kontekście wskazać należy, iż Trybunał Sprawiedliwości stwierdził, iż „nie można utrzymywać, że system krajowy taki jak ten, w który wpisuje się postępowanie główne, narusza przysługujące przedsiębiorcom prawo do obrony lub zasadę skutecznej ochrony sądowej” (pkt 43). Sąd Najwyższy uzasadnił natomiast swoje stanowisko potrzebą zapewnienia prawa do wysłuchania i wskazał, że gwarantowane jest ono na poziomie konstytucyjnym (art. 45 ust. 1), w art. 6 ust. 1 Europejskiej Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności oraz w art. 47 ust. 2 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. Sprzeczność stanowisk Trybunału Sprawiedliwości i Sądu Najwyższego jest jednak pozorna. Treść przedmiotowych standardów ochrony praw podstawowych na poziomie krajowym i unijnym nie musi być identyczna. Na analizowanej płaszczyźnie, prawo unijne nie stoi na przeszkodzie zapewnieniu w krajowych porządkach prawnych gwarancji prawa do obrony, prawa do wysłuchania i zasady skutecznej ochrony prawnej idących dalej aniżeli analogiczne standardy ochronne przyjęte w prawie Unii Europejskiej. Przyjęcie, że kierunek wykładni odrzucony przez Sąd Najwyższy nie pozostaje w sprzeczności z prawem unijnym, nie prowadzi do wniosku, że jest on zgodny z prawem polskim. Trybunał Sprawiedliwości nie badał bezpośrednio zgodności prawa polskiego w prawem unijnym, lecz dokonywał wykładni prawa Unii Europejskiej. Poza płaszczyznę oddziaływania prawa unijnego na krajowe porządki prawne, ustalenia Trybunału dotyczące treści prawa polskiego mają zatem jedynie pomocniczy charakter i nie są wiążące dla sądów krajowych. Wskazać należy, iż Trybunał Sprawiedliwości zastrzegł, że jego stanowisko dotyczące prawa polskiego opiera się na przedłożonych mu informacjach, „których zweryfikowanie należy do sądu odsyłającego” (pkt 43).

Na tym tle uwidacznia się też to, że odpowiedź udzielona przez Trybunał Sprawiedliwości zachowuje walor użyteczności na obecnym etapie rozwoju prawa polskiego, a więc w stanie, dla którego ukształtowania się węzłowe znaczenie miała powołana uchwała Sądu Najwyższego. Orzeczenie unijne wytyczyło granice, w których polska judykatura mogłaby bez naruszania prawa unijnego zmienić swoje stanowisko w przedmiotowej kwestii. W ich ramach mieściłoby się przyjęcie kierunku analitycznego zasadniczo odmiennego, od tego który zaaprobował Sąd Najwyższy. Z wywodów Trybunału Sprawiedliwości wynika natomiast, że niedopuszczalne byłoby uznanie, że wystarczające do zapewnienia przedsiębiorcom poziomu ochrony wymaganego przez prawo unijne jest przyjęcie, iż zakres sądowego badania tożsamości relewantnych klauzul ograniczać się może „wyłącznie do zwykłego formalnego porównania badanych postanowień z tymi widniejącymi w rejestrze” (pkt 42).

Mając na względzie poczynione powyżej rozważania, jak również najnowsze stanowisko Sądu Najwyższego, zawarte w powołanej wyżej uchwale z dnia 20 listopada 2015 roku (sygn. akt III CZP 17/15), za zasadny należało tym samym uznać podniesiony przez skarżącego zarzut naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k. Brak możliwości przypisania powódce bezprawnego działania, naruszającego zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy przesądza jednocześnie o zasadności zarzutu naruszenia przepisu art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k., traktującego o możliwości nałożenia przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę, kary pieniężnej 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. 24 uokik.

Odnosząc się do pozostałych zarzutów apelacji należy wskazać, iż są one niezasadne. Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne, jak i ocenę prawną dokonaną przez Sąd Okręgowy. Wbrew twierdzeniom apelacji Sąd Okręgowy nie stwierdził, iż stosowanie przez powoda przedmiotowego wzorca umownego skutkuje brakiem rozpatrzenia reklamacji konsumenta, ale uznał, iż przedstawione przez powoda argumenty co do faktycznie stosowanej praktyki, nie mają znaczenia dla oceny zaskarżonej decyzji, bowiem ta dotyczy jedynie oceny samego stosowanego przez powoda wzorca. Zarzuty dotyczące błędnych ustaleń faktycznych są niezasadne, dotyczą bowiem okoliczności, które Sąd Okręgowy uznał za nieistotne dla rozstrzygnięcia sprawy. Wprawdzie ma rację skarżący, iż uzasadnienie orzeczenia nie odnosi się do wszystkich zarzutów przedstawionych w odwołaniu, jednakże zgodnie z utrwalonym orzecznictwem - obraza przepisu art. 328 § 2 k.p.c. może być skutecznym zarzutem apelacji tylko wtedy, gdy uzasadnienie zaskarżonego wyroku nie posiada wszystkich koniecznych elementów, bądź zawiera tak kardynalne braki, które uniemożliwiają kontrolę instancyjną. Tak nie jest w niniejszej sprawie, motywy rozstrzygnięcia są dla Sądu Apelacyjnego czytelne. Nie można też zarzucić Sądowi nierozpoznania istoty sprawy, ta bowiem ma miejsce kiedy następuje zaniechanie przez sąd I instancji rozpoznania materialnej podstawy żądania pozwu, mające wpływ na istnienie prawa powoda bądź kwalifikację całego stosunku prawnego, albo też sytuacje, gdy sąd ten oddala powództwo wprost, tj. na podstawie jednej tylko przesłanki - unicestwiającej roszczenie - nie badając merytorycznie podstaw powództwa, lub gdy pomija merytoryczne zarzuty pozwanego mogące doprowadzić do unicestwienia roszczenia, np. zarzut potrącenia, zarzut nieważności umowy. Taka sytuacja nie miała miejsca w niniejszej sprawie, Sąd I instancji rozpoznał merytorycznie żądanie pozwu i odniósł się do istotnych okoliczności.

Sąd Apelacyjny uznaje za niezasadne również zarzuty naruszenia prawa materialnego dotyczące zarzutów postawionych powodowi w pozostałych punktach zaskarżonej decyzji. Trzy kolejne zarzucane powodowi niedozwolone praktyki rynkowe wiążą się również ze stosowanym przez niego wzorcem umownym. Sąd Apelacyjny podziela pogląd, iż zakwestionowane w zaskarżonej decyzji zapisy tego wzorca są sprzeczne z przepisami wskazanymi w tej decyzji tj. Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (dz. U. nr 38 poz. 266). Stosowanie postanowień zamieszczonych we wzorcu umowy polega w istocie na wprowadzaniu wzorca do obrotu prawnego poprzez oferowanie go konsumentom i proponowanie zawierania umów na warunkach w nim określonych. Powód nie kwestionował, iż przedmiotowy wzorzec umowny był przez niego w takim celu stosowany.

Niezależnie od stosowanej przez powoda praktyki rozpatrywania reklamacji i czy była ona zgodna z przepisami rozporządzenia czy nie, same kwestionowane zapisy wzorca mogły wprowadzać w błąd konsumentów co do

przysługujących im uprawnień i wpływać na ich decyzje. Już potencjalne zagrożenie naruszenia interesów konsumentów jest wystarczające dla stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Utarta praktyka obsługiwanie klientów, która nawet spełniałaby wymogi ustawowe, nie wyłącza bezprawności działania przedsiębiorcy. Zasady postępowania reklamacyjnego stanowią istotne ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, konieczne do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków, i wobec czego powinny być precyzyjnie określone w umowie, bez konieczności poszukiwania istotnych informacji w innych dokumentach czy aktach prawnych. Podjęcie przez konsumenta świadomej decyzji dotyczącej zawieranej transakcji wymaga posiadania przez niego pełnej informacji na temat jego praw i obowiązków. Jeżeli powód informuje w treści „Ogólnych warunków”, iż brak dołączenia wymaganych dokumentów będzie skutkowało brakiem rozpatrzenia reklamacji, to konsument wiedząc, że nie będzie mógł dołączyć od razu wymaganych dokumentów do reklamacji i tym samym złożyć jej w terminie, i nie mając wiedzy, że może je później uzupełnić, może podjąć decyzję o rezygnacji ze złożenia reklamacji. Również zapis informujący o konieczności złożenia reklamacji w formie listu poleconego może utrudnić złożenie takiej reklamacji lub nawet doprowadzić konsumenta do rezygnacji ze złożenia w terminie reklamacji, w sytuacji, gdy nie ma możliwości nadania takiego listu. Powód nie może również nakładać na konsumenta dodatkowych obowiązków, od których uzależnia rozpatrzenie reklamacji wbrew treści rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266). Zapis dotyczący konieczności wskazania rachunku bankowego powinien zawierać informację, iż jest to fakultatywne, a wskazanie takiego rachunku może usprawnić postępowanie, a nie - że jest to wymagane, a brak wskazania skutkuje nierozpoznanie reklamacji.

Czym innym jest postępowanie o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ k.c., a czym innym postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosowanie klauzul niedozwolonych jest tylko jedną z praktyk wskazanych w art. 24 u.o.k.i.k. Stosowanie we wzorcach umów zapisów niezgodnych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami i wprowadzanie konsumentów w błąd jest również praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Sądu Apelacyjnego niezasadne są sformułowane w apelacji zarzuty naruszenia prawa materialnego dotyczące zastosowania i wykładni art. 24 u.o.k.i.k. i art. 26 ust. 1 tej ustawy.

W niniejszej sprawie powodowi nie zarzucano, że nie stosuje się do przepisów rozporządzenia w postępowaniu reklamacyjnym, że nie wzywa do uzupełnienia reklamacji czy odmawia rozpoznania reklamacji złożonej np. bezpośrednio w oddziale. Pozwany tego nie kwestionował, dlatego też zbędne było prowadzenie postępowania dowodowego na te okoliczności, a zarzut naruszenia art. 217 k.p.c. jest niezasadny.

Apelacja powoda jest niezasadna również w zakresie w jakim odnosi się do zarzutu postawionego powodowi w pkt V zaskarżonej decyzji. W toku postępowania administracyjnego powód sam wskazywał, iż świadczy usługi pocztowe i usługi przewozowe, a nawet wskazywał ilość każdych z tych usług (k. 44-45 akt postępowania administracyjnego). Tym samym budzą wątpliwości argumenty apelacji, iż zdefiniowanie i rozgraniczenie tych usług było utrudnione. Obowiązek wskazania rodzaju i warunków świadczonej usługi wynika z przepisów prawa (por. art. 24 ust.1 prawa pocztowego w brzmieniu w objętym decyzją okresie).

Podjęcie przez konsumenta świadomej decyzji dotyczącej zawieranej transakcji wymaga posiadania przez niego pełnej informacji o jej rodzaju. Tak zwana radykalna przejrzystość transakcji wskazuje na trzy kwestie w zakresie obowiązku udzielenia informacji konsumentowi: wskazanie konsumentowi zamiaru handlowego ze strony jego przyszłego partnera, określenie roli, w jakiej występuje kontrahent konsumenta, oraz wyraźne i wyczerpujące wskazanie rodzaju transakcji. Dotyczy to zwłaszcza tych informacji, które z punktu widzenia kontrahentów konsumenta są oczywiste. Informacja udzielona konsumentowi powinna być zatem wyraźna i bezpośrednia. Niepodawanie przez przedsiębiorców w umowach zawieranych z konsumentami pełnej informacji o wszystkich elementach stosunku zobowiązaniowego stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k. i. k. (tak M. Sieradzka Komentarz do art. 24 u.o.k.i.k. LEX). W niniejszej sprawie podanie konsumentom czytelnych informacji co do rodzaju świadczonych usług jest o tyle istotne, że inne są reżimy odpowiedzialności za niewykonanie obydwu usług. Wbrew twierdzeniom apelacji, obydwie te umowy były w analizowanym okresie

zdefiniowane w przepisach (np. art. 774 k.c., art. 35 prawa przewozowego, art. 2 ust 2 i art. 3 pkt 25 prawa pocztowego z 2003r. (Dz. U. 2008 Nr 189 poz. 1159)). Ewentualne problemy z rozgraniczeniem w niektórych przypadkach usługi pocztowej i przewozowej nie mogą usprawiedliwiać braku poinformowania konsumentów o rodzaju wykonywanych usług i związanych z nimi reżimach odpowiedzialności. Stosowana przez powoda praktyka wprowadzała w błąd konsumentów co do rodzaju zawartej umowy i odpowiedzialności drugiej strony umowy. Zasadnie zatem Sąd Okręgowy uznał, iż brak tego rodzaju informacji uzasadnia przypisanie powodowi nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Nie są również zasadne zarzuty dotyczące wymiaru kary w odniesieniu do czynów zarzucanych powodowi w pkt II – V zaskarżonej decyzji. W orzecznictwie przyjmuje się, iż odpowiedzialność z tytułu naruszenia obowiązków wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ma charakter odpowiedzialności obiektywnej w tym sensie, że stwierdzenie zawinionego charakteru przedmiotowego naruszenia nie jest konieczną przesłanką stwierdzenia naruszenia jej przepisów. Element subiektywny w postaci umyślności lub nieumyślności naruszenia przepisów ustawy jest okolicznością braną przy wymiarze kary. W niniejszej sprawie Prezes wydając przedmiotową decyzję badał czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem naruszył zakaz praktyk ograniczających konkurencję czy jako profesjonalny uczestnik obrotu gospodarczego powinien taką świadomość mieć. W konsekwencji przyjął, iż nie ma dowodów wyraźnej intencji przedsiębiorcy naruszenia tych przepisów, wobec czego przyjął nieumyślność zakwestionowanej praktyki i wziął to pod uwagę przy wymiarze kary. Sąd Okręgowy wprawdzie lakonicznie wskazał jedynie, iż nałożenie kary pieniężnej było niezależne od tego czy stwierdzone naruszenie miało charakter umyślny, ale jednocześnie podzielił ustalenia i ocenę Prezesa UOKiK w tym zakresie tj. co do stopnia winy. Powód działa na rynku jako przedsiębiorca od wielu lat i powinien mieć świadomość swoich obowiązków wynikających z przepisów prawa (art. 24 prawa pocztowego z 2003r.). W ocenie Sądu Apelacyjnego zbędne było w tym zakresie prowadzenie postępowania dowodowego: nawet jeśli powód nie miał świadomości swoich obowiązków, to i tak nie zwalnia go to od odpowiedzialności. Nie wskazano też okoliczności usprawiedliwiających taki brak świadomości prawnej. Prawidłowa jest ocena zawarta w zaskarżonej decyzji, iż naruszenie tych obowiązków przez powoda miało co najmniej charakter niezawiniony.

Nie zasługuje na uwzględnienie również zarzut naruszenia art. 111 w zw. z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez przyjęcie, że fakt, iż powód nie stosował klauzul uznanych za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz iż nie odniósł korzyści majątkowej z zamieszczenia ich w „Ogólnych warunkach” nie wpływa na wymiar kary pieniężnej, ani nie wpływa na możliwość odstąpienia od wymierzenia kary pieniężnej z uwagi na jej fakultatywność. Jak już wyżej wskazano - nie jest prawdziwe twierdzenie powoda, że nie stosował on zakwestionowanych postanowień, skoro występowały one w „Ogólnych warunkach” stosowanym przez niego przy zawieraniu umów z konsumentami. Działania powoda były bezprawne, albowiem wprowadzał do zawieranych umów postanowienia niezgodne z prawem. Natomiast ocena, czy powód rzeczywiście nie odniósł korzyści majątkowej z zamieszczenia tych postanowień, nie jest oczywista. Pomimo deklaracji powoda, iż uwzględniał on reklamacje konsumentów oparte na przedmiotowych zapisach na ich korzyść, nie można bowiem wykluczyć, że pewna grupa konsumentów po zapoznaniu się z treścią „Ogólnych warunków” zrezygnowała z wniesienia reklamacji, uznając, że niedozwolone postanowienia mają w stosunku do nich pełne zastosowanie. W tej sytuacji interes konsumentów niewątpliwie zostałyby naruszone.

Jak trafnie stwierdził Sąd Okręgowy, przewidziane w art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kary pieniężne mają charakter fakultatywny, a zatem wydając decyzję o nałożeniu kary pieniężnej Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa w ramach uznania administracyjnego. W tym zakresie powinien on kierować się zasadami równości i proporcjonalności, jak również kryteriami określonymi w art. 111 ustawy. W piśmiennictwie wskazuje się, że w niektórych przypadkach zasada proporcjonalności może uzasadniać odstąpienie od nakładania kary pieniężnej na przedsiębiorcę, pomimo dopuszczenia się przez niego zachowań wymienionych w art. 106 ust. 1 ustawy. Jest tak wówczas, gdy okoliczności sprawy, w tym: niewielki zakres naruszenia, krótki okres jego trwania, brak istotnego naruszenia konkurencji wskutek naruszenia przepisów ustawy, brak winy naruszydźciela, przemawiać będą za nienakładaniem kary pieniężnej. Jednakże odstąpienie od nałożenia kary powinno dotyczyć tylko wyjątkowych

sytuacji, gdy wymierzenie kary nawet w symbolicznej wysokości stanowiłoby dla przedsiębiorcy znaczącą dolegliwość, pozostającą w znaczącej sprzeczności ze stopniem winy oraz szkodliwością praktyki dla sfery interesów konsumentów (por. K. Kohutek w: K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Lex el./2014).

W ocenie Sądu Apelacyjnego w przedmiotowej sprawie taki wyjątkowy przypadek nie zachodzi. Zakres naruszenia przez powoda ustawy nie był bowiem niewielki (bezprawne stosowanie czterech klauzul), okres trwania naruszenia nie był krótki (od września 2007r.), zaś naruszenie art. 24 ustawy było zawinione co najmniej w sposób nieumyślny. W tej sytuacji brak jest podstaw do odstąpienia od nakładania kary pieniężnej na przedsiębiorcę. Zdaniem Sądu odwoławczego wymierzona powodowi kara pieniężna jest adekwatna do stopnia zawinienia, a także okresu i stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy. O represyjności nakładanej kary nie decyduje tylko jej procentowy stosunek do przychodów przedsiębiorcy. Obok kryteriów wymienionych w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy również kierować się korzyściami, jakie dzięki zakwestionowanej praktyce mógł odnieść przedsiębiorca oraz precedensowy charakter podejmowanego rozstrzygnięcia (zgodnie z regułą, że tam gdzie prawne granice zachowań przedsiębiorców na rynku zostały już wyznaczone w orzecznictwie sądowym dopuszczalne jest orzekanie kar pieniężnych lub nakładanie wyższych kar pieniężnych, niż w przypadku praktyk, które cechuje swoista „nowość”). Jednakże w niniejszej sprawie zarzucane powodowi praktyki nie mają charakteru „nowości”, a jak wyżej wskazano ocena, czy powód rzeczywiście nie odniósł korzyści majątkowej z zamieszczenia tych postanowień w „Ogólnych warunkach”, nie jest oczywista.

Z art. 111 ustawy wynika, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych organ powinien uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. W ocenie Sądu Apelacyjnego, Sąd pierwszej instancji zasadnie przyjął, że kary pieniężne nałożone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na powoda za poszczególne naruszenia art. 24 ustawy są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności tych naruszeń. Wymierzając kary pieniężne z tytułu naruszenia zakazów opisanych w decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wziął pod uwagę przychód osiągnięty przez powoda w 2009r. Ustalając kary pieniężne za naruszenie zakazów opisanych w punkcie II-V decyzji, organ nałożył jedynie dwie kary po 0,5% maksymalnego wymiaru kary. Podobnie jak wcześniej Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Sąd pierwszej instancji nie dostrzegł w przedmiotowej sprawie okoliczności, które mogłyby skutkować złagodzeniem bądź zaostrzeniem kary pieniężnej. Zdaniem Sądu Apelacyjnego jest to ocena trafna, mając na uwadze treść art. 111 ustawy.

Podstawą orzeczenia Sądu Apelacyjnego były art. 385 k.p.c. i 386§1 k.p.c. O kosztach procesu orzeczono na zasadzie art. 98 § 1 i 3 w zw. z art. 108 § 1 k.p.c.