

22 decyzje, 5 postępowań w toku i łącznie ponad 300 tys. zł kar – to bilans działań podjętych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ciągu ostatniego roku wobec firm kurierskich. Większość przedsiębiorców dobrowolnie zmienia klauzule w regulaminach

W maju ub. r. UOKiK podsumował ogólnopolską kontrolę regulaminów stosowanych przez 30 firm kurierskich. Zastrzeżenia zgłoszono wówczas do wszystkich skontrolowanych przedsiębiorców. Efektem było wszczęcie przez Urząd 27 postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W ciągu roku zakończyło się 22 z nich. W 13 przypadkach przedsiębiorcy zobowiązali się do dobrowolnego zaprzestania praktyk w ustalonym wspólnie z Urzędem terminie. Na sześciu zostały nałożone kary w łącznej wysokości 300 761 zł m.in. za stosowanie w regulaminach postanowień, które wcześniej zostały zakwestionowane przez sąd i trafiły do Rejestru klauzul niedozwolonych.

W przypadku korzystania z usług firm kurierskich ważną kwestią jest rodzaj umowy, którą zawieramy i w związku z tym na podstawie jakich przepisów możemy dochodzić ewentualnych roszczeń. Korzystając z tego typu usług zwróćmy uwagę, czy w regulaminie określone są jasno kryteria stwierdzające, czy przesyłka jest traktowana, jako usługa pocztowa czy przewozowa. Zgodnie z prawem nadawca w zależności od tego, co przesyła może stać się stroną umowy przewozu lub o świadczenie usługi pocztowej. Jeśli wysyła korespondencję stosuje się prawo pocztowe, zgodnie z którym, to przedsiębiorca w regulaminie określa okoliczności uznania usługi za niewykonaną oraz zasady postępowania reklamacyjnego. Natomiast, jeżeli przesyłka nie zawiera korespondencji – świadczona jest usługa przewozu. Wówczas stosuje się prawo przewozowe jasno określające zasady dochodzenia roszczeń. Pełna informacja w tym zakresie ma bardzo duże znaczenie zwłaszcza wtedy, gdy kurier na podstawie tego samego regulaminu świadczy zarówno usługi pocztowe i przewozowe. Powinniśmy więc domagać się wyraźnego oznaczenia charakteru usługi w liście przewozowym. Ułatwi to dochodzenie praw w przypadku sytuacji konfliktowych.

Podsumowując działania Urzędu szczególną uwagę należy zwrócić na zakwestionowane postanowienia, które mogą naruszać interesy konsumentów. Pomimo, że klauzule wpisane do Rejestru są zakazane w obrocie z konsumentami może zdarzyć się, że znajdują się np. w proponowanym nam regulaminie. Naszą uwagę powinny zwrócić postanowienia, które utrudniają dochodzenie reklamacji. Przykładem jest zobowiązanie konsumenta do dołączenia dodatkowych, innych, wszelkich dokumentów niewymienionych w regulaminie. Kontrolowani przez UOKiK przedsiębiorcy zastrzegali, że brak ich złożenia spowoduje nierozpatrzenie reklamacji. Zdaniem Urzędu, przedsiębiorca ma prawo żądać od konsumenta tylko tych dokumentów, które są związane ze świadczoną usługą, czyli np. listu przewozowego, potwierdzenia zawarcia umowy. Wymaganie dodatkowych, bliżej nieokreślonych dokumentów może celowo przedłużać czas rozpatrzenia reklamacji, a tym samym godzić w interesy konsumentów.

Warto zwrócić także uwagę na postanowienia, które ograniczają odpowiedzialność kuriera za utratę, opóźnienie czy też niedostarczenie przesyłki, wyznaczając górną granicę odszkodowania. Zgodnie z prawem przewozowym, w przypadku opóźnienia przewoźnik ma obowiązek do zapłacenia odszkodowania do wysokości podwójnej kwoty przewoźnego, czyli opłaty za transport. A w przypadku wystąpienia szkody w przesyłce ma obowiązek zapłacenia maksymalnie jej wartości.

Dotychczas Prezes Urzędu wydała decyzje wobec:

- * AGAP (Warszawa) – decyzja nr RŁO 21/2009 z karą 24 244 zł;
- * A-POST (Tychy) – decyzja nr RKT 2/2010, stwierdzenie zaniechania praktyki niezgodnej z prawem w związku z zaprzestaniem prowadzenia działalności w zakresie usług kurierskich;
- * BIS Centro Car (Wrocław) – decyzja nr RWR 21/2009, umorzenie postępowania;
- * Błyskawica (Gdynia) – decyzja nr RGD 35/2009, stwierdzenie zaniechania praktyki niezgodnej z prawem w związku z zaprzestaniem prowadzenia działalności w zakresie usług kurierskich;
- * Business Park Service (Gdańsk) – decyzja nr RGD 17/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;

- * Federal Express Poland (Warszawa) – decyzja nr RPZ 29/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * General Logistics Systems Poland (Głuchowo) – decyzja nr RPZ 18/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * InPost (Kraków) – decyzja nr RKR 18/2009 z karą 51 169 zł;
- * K2 Kurier (Jazowsko) – decyzja nr RBG 14/2009, stwierdzenie zaniechania praktyki niezgodnej z prawem;
- * KMB GRO – UPS (Wrocław) – decyzja nr RWR 22/2009, umorzenie postępowania;
- * Koliber Express Usługi Transportowe (Warszawa) – decyzja nr RGD 18/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * Kolporter (Kielce) – decyzja nr RŁO 13/2010 z karą 208 923 zł;
- * Miejskie Przesyłki Doręczenia (Rybnik) – decyzja nr RKT 25/2009, umorzenie postępowania;
- * PAF operator Poczty (Białystok) – decyzja nr RLU 22/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * Quriers (Łódź) – decyzja nr RLU 17/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * SPED EXPRESS (Kąty) – decyzja nr RWA 40/2009 z karą 1387 zł;
- * Sprinter (Warszawa) – decyzja nr RKT 6/2010 z karą 12 464 zł;
- * TBA Express (Marki) – decyzja nr RBG 18/2009 z karą 2 574 zł;
- * UPS Polska (Warszawa) – decyzja nr RWA 35/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * Viktorio (Warszawa) – decyzja nr RLU 14/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * X-Press Couriers (Warszawa) – decyzja RGD 19/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki;
- * ZAP (Warszawa) – decyzja nr RLU 20/2009, spółka zobowiązała się do zmiany praktyki.

Oprócz wycofania z regulaminów klauzul niezgodnych z prawem, wymiernym efektem kontroli przeprowadzonej przez UOKiK są również zmiany proponowane w prawie pocztowym. Założenia do nowej ustawy przewidują m.in. wprowadzenie definicji usługi kurierskiej jako usługi pocztowej. Ponadto określone zostaną zasady, tryb i terminy składania reklamacji z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania usługi pocztowej.

W przypadku usług pocztowych konsumenci mogą uzyskać pomoc w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, który zajmuje się rozwiązywaniem sporów konsumentów z przedsiębiorcami poprzez mediację, jak również przed działającym przy Prezesie UKE sądem polubownym. W przypadku spornej sytuacji z przedsiębiorcą lub wątpliwości związanych z zawarciem umowy pomagają miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów, a także organizacje konsumenckie. Ich adresy znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 0 800 800 008. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

UOKiK