PONAD 5,8 MLN ZŁ KARY DLA FIRMY SPEDYCYJNEJ EPAKA

* **Przesyłka nie dotarła lub była uszkodzona? Epaka skracała konsumentom termin na złożenie reklamacji, jednocześnie dopuszczając wydłużenie ustawowego czasu odpowiedzi na roszczenia.**
* **Kurier nie chce podpisać protokołu szkody? Epaka tego wymagała do prawidłowego złożenia reklamacji.**
* **To przykłady z szeregu stosowanych przez przedsiębiorcę klauzul abuzywnych. Prezes UOKiK nałożył na spółkę ponad 5,8 mln zł kary.**

**[Warszawa, 13.02.2024 r.]** Spółka Epaka z Łukowa (woj. lubelskie) prowadzi działalność spedycyjną – oznacza to, że pośredniczy w usługach kurierskich. Konsumenci na stronie internetowej epaka.pl mogą załatwić wszystkie formalności: porównać oferty, wybrać przewoźnika, nadać i opłacić przesyłkę. Przedsiębiorca z kolei odpowiada za organizację zlecenia przewozu i w razie potrzeby prowadzi w imieniu klientów korespondencje z firmą kurierską czy też postępowanie reklamacyjne.

Epaka od 2 marca 2018 do 3 sierpnia 2023 r. stosowała we wzorcach umów z konsumentami szereg niedozwolonych postanowień. Prezes UOKiK w wydanej decyzji zakwestionował dziewięć abuzywnych klauzul, zawierających różne naruszenia i nałożył na spółkę łącznie ponad 5,8 mln zł kary (5 850 376 zł).

 - *Konsumenci oczekują od przedsiębiorcy prawdziwych, rzetelnych informacji oraz respektowania ich praw. Epaka stosowała liczne postanowienia, które były nieuczciwe wobec jej klientów, dezinformowały ich, bezpodstawnie obarczały ich dodatkowymi obowiązkami, a także utrudniały proces reklamacyjny. Ponadto spółka stosowała klauzule dające jej swobodę modyfikacji umowy o prowadzenie indywidualnego konta w swoim serwisie, co jest niedopuszczalne* – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Wiele do zarzucenia**

Analiza wzorców umów pozwoliła ustalić, że Epaka m.in.:

* zobowiązywała klientów do akceptacji regulaminu wybranego przewoźnika, ale nie zapewniała dostępu do tych dokumentów, co jest niezbędne, aby konsumenci byli związani zamieszczonymi tam postanowieniami,
* nakładała na odbiorców paczek niepoparty przepisami prawa obowiązek bezzwłocznej reakcji w przypadku uszkodzonej przesyłki i zdobycia podpisu kuriera pod protokołem szkody,
* stwierdzała, że nie ponosi odpowiedzialności za legalność działania przewoźnika, w tym posiadanie wymaganych zezwoleń i innych warunków formalnych. Przy czym oczywiste jest, że spedytor powinien zweryfikować uprawnienia i dane firm, których usługi oferuje,
* skracała termin na złożenie reklamacji, a jednocześnie dopuszczała możliwość przekroczenia ustawowych 30 dni na udzielenie odpowiedzi na roszczenia,
* utrudniała złożenie reklamacji nakładając wymogi odnośnie załączenia dodatkowych dowodów i dokumentów,
* zastrzegała sobie prawo do zmiany regulaminu, nie precyzując podstawy ani zakresu takich działań. Tymczasem zmiany zobowiązań ciągłych zawartych na czas nieokreślony, a taki charakter mają umowy o prowadzenie konta w serwisie epaka.pl, uwarunkowane są odpowiednimi precyzyjnymi postanowieniami, przewidzianymi przed zawarciem kontraktu.Muszą one jasno określać ważne przesłanki uprawniające do takich działań.

Klauzule abuzywne należy traktować tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w umowach. Szczegóły zakwestionowanych postanowień znajdują się w decyzji Prezesa UOKiK.

**Decyzja nie jest prawomocna, spółce przysługuje odwołanie.**

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie.