

Sygn. akt XVII AmC 5341/11

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 lipca 2012 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Jolanta de Heij - Kaplińska

Protokolant: sekretarz sądowy Katarzyna Dawejnis

po rozpoznaniu w dniu 25 lipca 2012 roku w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa (...) z siedzibą w W.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

utrzymuje w mocy w całości wyrok zaoczny Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 marca 2012 r. sygn. Akt XVII AmC 5341/11.

SSO Jolanta de Heij - Kaplińska

XVII AmC 5341/11

UZASADNIENIE

Powód (...) z siedzibą w W. (dalej: (...)) pozwem z dnia 16 sierpnia 2011 roku, skierowanym przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. (dalej: (...)) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług serwisów multimedialnych (...) przez (...) Sp. z o.o.” o treści: „Dostawca zastrzega sobie prawo w dowolnym czasie do zmiany niniejszego Regulaminu lub innych zasad i warunków świadczenia usług i funkcjonowania Serwisów. Informacja o zmianach będzie umieszczona na stronie internetowej Serwisu.”.

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., ponieważ jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów.

Powód podniósł, iż przedmiotowe postanowienie spełnia przesłanki określone w art. 385³ pkt 10 k.c., bowiem daje podstawy do jednostronnej zmiany umowy przez pozwanego bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie.

Zdaniem powoda stosowany przez pozwanego wzorzec kształtuje prawa i obowiązki stron umowy, dlatego każda zmiana jego treści jest z punktu widzenia usługobiorcy istotna. Jednocześnie powód nadmienił, iż zakwestionowana klauzula nie wskazuje ważnych powodów, dla których pozwany byłby jednostronnie uprawniony do dokonania zmiany wzorca, a tym samym umowy.

Ponadto, w ocenie Stowarzyszenia, w oparciu o tak skonstruowany zapis wzorca konsument może być zaskakiwany zmianą umowy bez ważnej przyczyny, wprowadzony w błąd, że zmiany te wiążą go niezależnie od tego czy je akceptuje.

Powód wskazał również, że klauzule o treści tożsamej z klauzulą zakwestionowaną w niniejszym pozwie były wielokrotnie uznawane przez SOKiK za niedozwolone i wpisywane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru.

(pozew, k. 2).

W dniu 7 marca 2012 roku Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „SOKiK”) wydał wyrok zaoczny uwzględniający powództwo.

(wyrok zaoczny z dnia 7 marca 2012 roku, k. 12-13)

Pozwany (...) sprzeciwem z dnia 22 marca 2012 roku wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku zaocznego i oddalenie powództwa oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu swego stanowiska pozwany zaprzeczył wszystkim twierdzeniom pozwu wskazując, że zakwestionowany zapis nie jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i w żaden sposób nie narusza interesów konsumentów.

Pozwany podkreślił, że Regulamin w zasadniczej części ma charakter techniczny.

Zdaniem pozwanego potencjalne zastosowanie kwestionowanego postanowienia nie skutkuje jakimkolwiek obciążeniem majątku konsumenta, ponieważ jedynymi zapisami Regulaminu mającymi znaczenie dla interesów majątkowych użytkowników Serwisów są zapisy dotyczące ceny za Elementy Multimedialne, natomiast cena za usługi świadczone w ramach Serwisów zależna jest wyłącznie od operatorów sieci komórkowej, świadczących usługi telekomunikacyjne - pkt II.3 Regulaminu. Jednocześnie, pozwany nadmienił, iż jedyne zmiany Regulaminu, które potencjalnie mogą mieć znaczenie dla interesów majątkowych użytkowników zależą wyłącznie od przyczyn, za które pozwany nie ponosi odpowiedzialności.

(...) podniósł również, że o wszelkich zmianach cenników oraz regulaminów świadczenia usług operatorzy sieci komórkowych są zobowiązani informować swoich abonentów, z uwagi na to fakt, iż nie można być uczestnikiem Serwisów pozwanego nie będąc abonentem. Ponadto, pozwany wskazał, że o wszelkich zmianach Regulaminu Serwisów dokonanych przez pozwanego jako wynik zmian cen przez operatorów, użytkownicy Serwisów jako abonenci sieci komórkowych zostaną powiadomieni bezpośrednio przez operatorów sieci komórkowych, a więc zanim pozwany wprowadzi te zmiany w Regulaminie Serwisów.

Ponadto, pozwany wskazał, że zgodnie z pkt. II.7 Regulaminu użytkownik może w każdym czasie dezaktywować usługi świadczone przez Serwisy wysyłając wiadomość SMS i w związku z tym bezpodstawne są twierdzenia powoda, że kwestionowany zapis rażąco narusza prawa konsumentów.

Pozwany podkreślił również, że niniejszy pozew jest jednym z ponad 700 pozwów wniesionych przez powoda w podobnych sprawach, a relacje dziennikarskie sugerują, że cel zarobkowy w ich założeniu może przeważać nad zamiarem wykonywania celów statutowych przez powoda. W ocenie pozwanego działanie powoda jest etycznie wątpliwe i potencjalnie naruszające zasady współżycia społecznego.

(sprzeciw od wyroku zaocznego, k. 18-20).

Pismem z dnia 24 kwietnia 2012 roku powód podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko.

(pismo procesowe powoda z dnia 24 kwietnia 2012 roku, k. 38)

W dniu 25 lipca 2012 roku SOKiK wydał wyrok, którym utrzymał w mocy w całości wyrok zaoczny z dnia 7 marca 2012 roku, sygn. akt XVII AmC 5341/11.

(wyrok SOKiK z dnia 25 lipca 2012 roku, k. 45)

Sąd Okręgowy ustalił co następuje:

W ewidencji przedsiębiorców prowadzonej przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem (...) figuruje spółka (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. przy Al. (...), utworzona 8 stycznia 2010 roku.

(...) prowadzi działalność usługową obejmującą m. in. doradztwo w zakresie Informatyki za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem: (...).

(dowód: odpis z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 21 lutego 2012 roku, nr (...), k. 23-25).

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej, (...) w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług serwisów multimedialnych (...) przez (...) Sp. z o.o.”, który zawiera zakwestionowane postanowienie o następującej treści: „Dostawca zastrzega sobie prawo w dowolnym czasie do zmiany niniejszego Regulaminu lub innych zasad i warunków świadczenia usług i funkcjonowania Serwisów. Informacja o zmianach będzie umieszczona na stronie internetowej Serwisu.”.

(bezsporne, dowód: wydruk wzorca umownego o nazwie: „Regulamin świadczenia usług serwisów multimedialnych (...) przez (...) Sp. z o.o.” k. 6-9).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie niekwestionowanych wzajemnie twierdzeń Stron oraz dokumentów zgromadzonych w toku postępowania sądowego.

Powyższy materiał dowodowy z uwagi na wzajemną spójność i logiczność na podstawie art. 230 k. p. c. uznano za wiarygodny.

Sąd Okręgowy w Warszawie zważył co następuje:

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Za nieuzgodnione indywidualnie uważa się takie postanowienia umowy, na treść których konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385¹ § 3 k.c.). Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda powód stanowią część wzorca umowy – świadczenia usług serwisów multimedialnych, bowiem stanowią jej integralną część i konsument podpisując umowę akceptuje regulamin oraz zobowiązuje się go przestrzegać (k. 6-9). Postanowienia te jako pochodzące z wzorca umowy, nie stanowią przedmiotu indywidualnego uzgodnienia stron, ani nie podlegają negocjacom.

Przejawem zasady swobody umów jest możliwość kreowania stosunków prawnych przy użyciu wzorców umownych, to znaczy w taki sposób, że określony przez jedną stronę wzorec umowy wiąże drugą stronę, o ile tylko został jej skutecznie doręczony albo mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści, co nie dotyczy jednak umów z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego (art. 384 k.c.).

Wzorec umowy to jednostronnie przygotowane z góry przed zawarciem umowy postanowienia (klauzule umowne) w postaci wzorów, regulaminów, ogólnych warunków, tabeli opłat o cechach, które określają prawa i obowiązki stron, zwłaszcza wtedy, gdy znajduje się do nich odniesienie.

Pojęcie wzorca umowy jest integralnie związane ze sposobem zawierania umów przez adhezję, czyli przez przystąpienie. O umowach takich mówi się jako o umowach adhezyjnych. Wzorec umowy zakłada degenerację

konsensusu pojmowanego jako zgodę na treść konkretnych postanowień umownych. W kontekście stosowania wzorców umowy dochodzi do narzucenia woli silniejszego – profesjonalisty, co prowadzi do asymetrii w rozkładzie praw i obowiązków. Konsument nie jest pytany o zgodę na treść wzorca; jeśli się nie zgodzi, jego potrzeba gospodarcza związana z zawarciem umowy nie znajdzie zaspokojenia. W umowie zawieranej na podstawie wzorca umownego trudno jest mówić o konsensusie w takim rozumieniu, w jakim występuje on w umowach indywidualnie negocjowanych (E. Łętowska, Europejskie prawo umów konsumenckim, Warszawa 2004, s. 255).

W przedmiotowej sprawie nie mamy do czynienia z uzgodnieniem indywidualnym. Ustawa wprost uznaje postanowienia przejęte z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi za nie uzgodnione indywidualnie - art. 385¹ § 3 zdanie 2 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385¹ § 4 k.c. Dowód ten nie został w niniejszej sprawie przeprowadzony.

W rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. przez dobre obyczaje rozumie się reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Zgodnie z utrwaloną linią orzecznictwa Sądu Najwyższego (m.in. wyroki z dnia 8 stycznia 2003 roku, II CKN 1097/00 oraz z dnia 4 czerwca 2003 roku, I CKN 473/01), dobre obyczaje są równoważnikiem zasad współżycia społecznego, które obejmują reguły wiążące nie tylko w obrocie powszechnym, ale i w stosunkach z udziałem profesjonalistów. Na aprobatę zasługuje pogląd Sądu Najwyższego wyrażony w wyroku z dnia 13 lipca 2005 roku (I CK 832/04), zgodnie z którym „działanie wbrew dobrym obyczajom (w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego) oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku. Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zwarte we wzorcu umownym przekraczają, mówiąc najogólniej, zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego”.

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami uważa się m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub niezapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. W potocznym rozumieniu są to zachowania nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od standardów postępowania. Przede wszystkim za sprzeczne z dobrymi obyczajami rozumie się takie działania, które są niezgodne z zasadą równorzędności stron kontraktujących.

Druga definicja „rażące naruszenie interesów konsumenta” została sformułowana w przytoczonym wyroku Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 roku. Zgodnie z zasługującym na uznanie poglądem rażące naruszenie interesów konsumenta można rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obyczajów na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami, zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków czy ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry w oderwaniu od konkretnych okoliczności stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385¹ § 1 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej, spoczywa na przedsiębiorcy - art. 385¹ § 4 k.c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385³ k.c. jest niedozwolonym postanowieniem umownym, należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub że nie kształtuje praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego "niedozwolonego" brzmienia, tzn. nie

spełnia przesłanek z art. 385¹ § 1 k.c. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylecia domniemania abuzywności.

Niewystarczające jest poinformowanie o zmianach Regulaminu wprowadzonych przez przedsiębiorcę poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej. W ocenie Sądu pozwany niejako zmusza konsumentów do ciągłego śledzenia i sprawdzania, czy Regulamin, których ich obowiązuje nie uległ zmianie, powodując znaczne niedogodności po stronie konsumentów. Choćby takie, że konsument niejednokrotnie dowiaduje się o dokonanych zmianach stosunkowo późno w odniesieniu do okresu, w którym wprowadzono modyfikację warunków. O zmianach dotyczących istotnych cech świadczenia konsument winien być należycie o nich poinformowany, tak, aby mógł się do niniejszych zmian ustosunkować. Tym bardziej, że tego rodzaju działanie, w ocenie Sądu, godzi w poczucie bezpieczeństwa klientów w odniesieniu do stabilności (w tym przysługujących praw i obowiązków) łączącego strony stosunku zobowiązaniowego oraz godzi w zaufanie, które winno stanowić podstawę umowy.

Przedmiotowe postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy. Prowadzi to w konsekwencji do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta, w szczególności poprzez niedoinformowanie konsumenta.

Zmiana regulaminu jest oświadczeniem woli. Przepis art. 61 k.c. mówi o oświadczeniu woli, które ma być złożone innej osobie, czyli o adresacie indywidualnym. Wyznaczenie momentu złożenia oświadczenia woli jest szczególnie ważne ze względu na doniosłość skutków prawnych, z jakimi łączy się moment zapoznania się adresata ze złożonym mu oświadczeniem woli. Doktryna przyjmuje kilka teorii złożenia oświadczenia woli: wysłania, zapoznania się i doręczenia. Kodeks cywilny przyjął ostatnią z wymienionych uznając, że momentem oświadczenia woli jest chwila doręczenia adresatowi oświadczenia w taki sposób, aby mógł zapoznać się z jego treścią. Konstrukcja art. 61 k.c. opiera się na domniemaniu prawnym: fakcie otrzymania przez adresata informacji o istnieniu oświadczenia woli skierowanej do niego i fakcie zapoznania się przez adresata z treścią doręzonego oświadczenia.

W ocenie Sądu żądanie pozwu jest zasadne, gdyż spełnia przesłanki klauzuli abuzywnej w myśl art. 385³ pkt 10 k.c. Klauzula, która uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, nie musiała być umieszczana w katalogu klauzul, bowiem jej zakaz dałby się wyinterpretować z obowiązujących przepisów prawa polskiego. Na mocy art. 353 k.c. nie można stosować zapisów, które sprzeciwiają się naturze stosunku prawnego, czyli uprawnieniu kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie, w dowolnym czasie, bez wcześniejszego uprzedzenia o tym konsumenta. Konsument nie posiada bowiem możliwości zaakceptowania bądź odmowy akceptacji dokonanych zmian w treści Regulaminu.

Zdaniem Sądu analizowany zapis wzorca umowy może wywoływać po stronie konsumenta mylne wyobrażenie, co do przysługujących mu praw. Tego typu wątpliwości mogą pojawić się w sytuacji, gdy konsument przed zamówieniem elementu multimedialnego zapoznał się z regulaminem, zaś w międzyczasie obowiązujący Regulamin zostanie przez przedsiębiorcę zmieniony. Wówczas brak jednoznacznego wskazania, który regulamin ma zastosowanie, godzi w interesy konsumenta, który niejednokrotnie nie ma możliwości wcześniejszego zapoznania się z nową treścią regulaminu, czy też jej zaakceptowania. Bez znaczenia pozostaje zatem oświadczenie pozwanego wyrażone w sprzeciwie od wyroku zaocznego, że „Regulamin w zasadniczej części ma charakter techniczny” oraz „użytkownik może w każdym czasie dezaktywować usługi świadczone przez Serwisy wysyłając wiadomość SMS”. Taka interpretacja nie wynika z przedmiotowego regulaminu, który reguluje odpowiedzialność dostawcy i nie ma w tym zakresie znaczenia technicznego. Natomiast pkt VII.2 dotyczy tylko przypadku braku akceptacji zmian regulaminu. Nie stanowi odpowiedzi, jak będą zabezpieczone prawa konsumenta, gdy nie wyrazi zgody na zmianę, a źródłem jego uprawnień jest poprzedni regulamin. Co więcej, poszczególne regulaminy nie są opatrzone datą ani nie jest prowadzony żaden rejestr uprzednich regulaminów, tak by móc ustalić według jakiego regulaminu, tudzież z jakiej daty winno być realizowane określone zamówienie.

Mając powyższe na uwadze Sąd stwierdził, iż przedmiotowe postanowienie stanowi klauzulę niedozwoloną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. oraz zakazał jej wykorzystywania w obrocie z konsumentami - art. 479⁴² k.p.c., co skutkowało utrzymaniem wyroku zaocznego w całości na podstawie art. 347 k.p.c.

O obciążeniu pozwanego opłatą stałą od pozwu orzeczono na art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2005r., Nr 167, poz. 1398).

Uznając pozwanego za przegrywającego sprawę stosownie do przepisu art. 98 k.p.c. w związku z art. 98 § 3 k.p.c. zaliczono do niezbędnych kosztów procesu strony reprezentowanej przez radcę prawnego wynagrodzenie i wydatki jednego radcy prawnego. Strona powodowa poniosła koszty wynagrodzenia radcy prawnego należne stosownie do § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.) w wysokości 360,00 złotych.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono zgodnie z art. 479⁴⁴ k.p.c.

/-/ SSO Jolanta de Heij-Kaplińska