

Sygn. akt XVII AmC 6100/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 marca 2014 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący: SSR del. Adam Malinowski

Protokolant: starszy sekretarz sądowy Katarzyna Kanduła - Gładecka

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 11 marca 2014 r. w Warszawie sprawy

z powództwa E. K.

przeciwko (...) Sp.z o. o. w P.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

"Organizator nie odpowiada za nieterminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych dokumentów i wiz, jeżeli załatwienie ich zostało zlecone Organizatorowi";

2. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

3. znosi między stronami koszty procesu;

4. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie), tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony, kwotę 600 (sześćset) złotych;

5. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

SSR del. Adam Malinowski

sygn. akt **XVII AmC 6100/12**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-07-11 powód – E. K. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień o treści:

1. „Organizator nie odpowiada za nieterminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych dokumentów i wiz, jeżeli załatwienie ich zostało zlecone Organizatorowi” zawartego w § VIII ust. 7 wzorca umowy zatytułowanego „Warunki uczestnictwa”;

2. „W sprawach nie uregulowanych Warunkami Uczestnictwa stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego” zawartego w § VIII ust. 8 wzorca umowy zatytułowanego „Warunkami uczestnictwa”

którym posługuje się pozwany – J. S. prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą J. S. (...). Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

Powód wskazał, że pozwany wprowadził sporny wzorec umowy do obrotu prawnego, publikując go na prowadzonej przez siebie stronie internetowej, dostępnej pod adresem (...).

W ocenie powoda wskazane postanowienia wzorca umowy stanowią niedozwolone klauzule, gdyż są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumentów. Wypełniałyby tym hipotezę art. 385[1] § 1 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, niezgodnione z nim indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – z wyłączeniem postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Odnosząc się do pierwszego z kwestionowanych postanowień pozwany zwrócił uwagę na brzmienie art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, który ustalił rozszerzoną odpowiedzialność organizatora turystyki na zasadzie ryzyka – zwolnienie się z niej następuje poprzez wykazanie okoliczności wymienionych w przepisie. Tymczasem zapis, którym pozwany posługuje się w obrocie konsumenckim ograniczył obciążającą go odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Natomiast postanowieniem oznaczonym nr 2 pozwany wprowadza konsumentów w błąd zastrzegając, iż w sprawach nieuregulowanych treścią umowy zastosowanie znajdą przepisy Kodeksu cywilnego, pomijając przy tym pozostałe przepisy ustaw szczególnych.

W odpowiedzi na pozew pozwany domagał się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia kosztów postępowania według norm przepisanych. Nadto wniósł o przeprowadzenie dowodów wskazanych w treści pisma, w szczególności zaś dowodu z przesłuchania stron z ograniczeniem do strony pozwanej na okoliczność wyjaśnienia brzmienia spornych zapisów.

W uzasadnieniu pisma pozwany zaprzeczył by postanowienia kwestionowane w tym postępowaniu wypełniały przesłanki wyrażone w art. 385[1] § 1 kc, pozwalające uznać je za niedozwolone. Nawiązując do klauzuli oznaczonej numerem 1 pozwany podniósł, iż odpowiada w pełni warunkom odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, w szczególności jest on zgodny z art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Stwierdził ponadto, iż zarzut podniesiony względem kolejnego ze spornych zapisów jest w jego ocenie niezasadny, a zapis nie godzi w interesy konsumentów.

### ***Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany J. S. prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług turystycznych. W ramach tej działalności opracował i w dacie wniesienia pozwu posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. „Warunki uczestnictwa”, zawierającym zapisy, do których nawiązuje żądanie pozwu, tj.:

1. „Organizator nie odpowiada za nieterminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych dokumentów i wiz, jeżeli załatwienie ich zostało zlecone Organizatorowi”;
2. „W sprawach nie uregulowanych Warunkami Uczestnictwa stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego”.

Powyższe okoliczności były pomiędzy stronami bezsporne.

Zgodnie z art. 227 kpc przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. W konsekwencji nie mogły być przedmiotem postępowania dowodowego okoliczności przedmiotowo nieistotne, zaś postępowanie dowodowe zostało skoncentrowane do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek abuzywności postanowień wzorca umowy oraz do dokumentów zebranych w aktach sprawy. W szczególności Sąd pominął zgłaszane przez pozwanego dowody osobowe. Pozwany miał być przesłuchany na okoliczność rzeczywistego znaczenia spornych zapisów. Powołując się na art. 299 kpc należy podkreślić, iż dowód z przesłuchania stron ma charakter subsydiarny, co oznacza, że jeżeli po wyczerpaniu środków dowodowych lub w ich braku pozostały niewyjaśnione fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, sąd dla wyjaśnienia ich może dopuścić dowód z przesłuchania stron. Tymczasem twierdzenia odnoszące się do tych okoliczności oraz dowody na ich poparcie znajdują się już w aktach sprawy i w ocenie Sądu nie wymagały dodatkowego udowodnienia, ani uzupełnienia. Tutejszy Sąd oparł się

na posiadanym materiale dowodowym, który uznał za wystarczający i wyczerpujący do oceny sprawy. Jednocześnie trudno przyjąć, iż pozwany w toku przesłuchania miałby przedstawiać twierdzenia, które mogłyby nie być zbieżne z twierdzeniami i dowodami znajdującymi się już w aktach sprawy. W tej sytuacji dowód z przesłuchania strony pozwanej należało ocenić, jako nie mający istotnego znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy.

### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Powództwo w niniejszej sprawie zasługiwało na uwzględnienie w części, w której powód kwestionował zapis oznaczony nr 1, natomiast w pozostałym zakresie podlegało oddaleniu.

Okolicznością sporną między stronami było, czy przedmiotowe postanowienia miały charakter niedozwolony w myśl art. 385[1] § 1 kc.

Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby dane postanowienie umowne mogło być uznane za niedozwolone, musi ono spełniać cztery przesłanki tj.: (I) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) powyższe prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz (IV) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron.

Omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na zorganizowaniu i realizacji imprezy turystycznej, zaś konsumenta na zapłacie umówionego wynagrodzenia.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Sąd nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy pozwanym 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 pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta) muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes.

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 ekonomicznej. W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Pozwany przedstawiając konsumentom do akceptacji warunki umowy zawierające zapisy kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż przepis ustawy niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwany jest także, by przedsiębiorca nie przenosił na konsumentów ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z pozbawieniem ich prawa do rekompensaty szkód

poniesionych w następstwie nieterminowego wystawienia i doręczenia dokumentów i wiz, których pozyskanie zostało mu zlecone.

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd tutejszy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 2006-06-27, sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny. Zaliczyć tu można również dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

Częstokroć konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2007-03-19, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 2007-10-11, sygn. akt III SK 9/07). Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone. Odstępstwo od tej zasady możliwe jest tylko, o ile zmiana jest uzasadniona specyfiką wzajemnych świadczeń lub jest kompensowana innymi postanowieniami wzorca.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385[1] §1 kc uzupełniona została listą przykładowych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385[3] kc. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie (wyrok z dnia 2008-10-08, sygn. akt VI ACa 772/08), 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 lub 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, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwia wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385[1] §1 kc. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy.

Klauzula przytoczona w punkcie pierwszym reguluje kwestię odpowiedzialności za nieterminowe wystawienie i doręczenie niezbędnych dokumentów i wiz, jeżeli załatwienie ich zostało zlecone organizatorowi. Kwestię odpowiedzialności organizatora turystyki reguluje art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych stanowiąca *lex specialis* względem ogólnej regulacji z art. 471 kc. W świetle brzmienia tego przepisu organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie jedną z trzech następujących okoliczności tj. działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć lub siłą wyższą. Przepis ten wprowadza rozszerzony reżim odpowiedzialności oparty na zasadzie ryzyka.

Tymczasem w przedmiotowej sprawie pozwany wyłączył odpowiedzialność za nieterminowe wystawienie i doręczenie dokumentów i wiz, a więc za nienależyte wykonanie zobowiązania, które zostało mu zlecone. Innymi słowy wyłączył on swoją odpowiedzialność za jego zobowiązanie własne, które może być przez niego zawinione. Wbrew twierdzeniom zawartym w odpowiedzi na pozew, z brzmienia zapisu nie wynika by odnosił się wyłącznie do sytuacji wskazanych w art. 11a ust. 1 ustawy. Brzmienie zapisu jest jednoznaczne i nie nastęrcza żadnych wątpliwości interpretacyjnych, ponadto pozostałe zapisy wzorca umowy w żaden sposób nie odnoszą się i nie precyzują tej regulacji w sposób odpowiadający interpretacji dokonanej przez pozwanego. W konsekwencji, zdaniem Sądu postanowienie wzorca umowy zakwestionowane w tym postępowaniu pozostaje w sprzeczności z brzmieniem cytowanej powyżej

normy ustawowej, przez co kształtuje sytuację prawną konsumenta w sposób mniej korzystny niż wynika to z przepisów powszechnie obowiązujących, co samo w sobie pozwala uznać je za niedozwolone. Ponadto sporny zapis kształtuje prawa i obowiązki konsumentów rażąco naruszając ich interesy, zarówno te ekonomiczne związane z pozbawieniem ich prawa do zrekompensowania szkód, za które odpowiada przedsiębiorca, jak i tych o charakterze nieekonomicznym, w szczególności poprzez wywołanie poczucia zawodu, braku satysfakcji, czy dezinformowanie konsumenta.

Uwzględniając zatem powyższe rozważania nie ulega wątpliwości, iż sporne postanowienie wypełnia przesłanki wyrażone w art. 385[1] § 1 kc, w szczególności zaś mieści się w hipotezie art. 385[3] pkt. 2 kc, zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Odnosząc się natomiast do kolejnego z kwestionowanych postanowień należy zważyć, co następuje. Postanowienie zawarte w § VIII ust. 8 wzorca umowy statuuje tzw. klauzulę odsyłającą wskazującą, iż w sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy ogólne Kodeksu cywilnego. Postanowienie to zdaniem powoda wypełnia przesłanki pozwalające uznać je za klauzulę niedozwoloną, albowiem wyraźnie pomijając normy o charakterze szczególnym zawarte w innych aktach prawnych wprowadza konsumentów w błąd. Jednakże w ocenie Sądu stanowisko takie nie jest trafne.

Niewątpliwie konstatacja sformułowana przez stronę powodową wynika z analizy literalnego brzmienia zapisu, w którym pozwany wskazując wyłącznie na przepis Kodeksu cywilnego, w sposób wyraźny i jednoznaczny pomija szereg innych regulacji o charakterze szczególnym. Literalna wykładnia zapisu wzorca umowy nie zawsze jednak prowadzi do trafnych wniosków odpowiadających rzeczywistym intencjom składającego oświadczenie woli. Z tego względu woła ustawodawcy wyrażona w art. 65 § 2 kc było, by w umowach badać raczej zgodny zamiar stron oraz cel umowy, aniżeli opierać się wyłącznie na jej dosłownym brzmieniu. W przedmiotowej sprawie zasady racjonalnego rozumowania nie pozwalały twierdzić, że zamiarem strony opracowującej wzorec umowy było wyłączenie stosowania przepisów szczególnych i oparcie się w zakresie nieuregulowanym umową wyłącznie na przepisach ogólnych zawartych w Kodeksie cywilnym. Zdaniem Sądu interpretacja spornego zapisu dokonana z uwzględnieniem przywołanego powyżej przepisu wskazuje, że choć literalnie odsyła on do norm kodeksowych, w rzeczywistości odwołuje się do regulacji ogólnych prawa cywilnego, a w szczególności prawa zobowiązań zawartych w Kodeksie cywilnym, jednakże bez uszczerbku dla zasady *lex specialis derogat legi generali*. Oznacza to więc, że w takiej sytuacji zastosowanie znajdują normy kodeksowe, lecz o ile istnieją przepisy regulujące w sposób szczegółowy określone kwestie, będą miały pierwszeństwo przed przepisem ogólnym. Innymi słowy wszelkie regulacje pozakodeksowe, odnoszące się do przedmiotowego stosunku prawnego, choć nie wskazane *expressis verbis* w treści zapisu nie są przez pozwanego pomijane, bądź wyłączone. Odmienna interpretacja zapisu prowadziłaby natomiast do wypaczenia rzeczywistych intencji pozwanego przedsiębiorcy, gdyż wiązałoby się z nieracjonalnym stosowaniem prawa.

Powyższą konstatację potwierdza przede wszystkim treść wzorca umowy, który w § 1 pkt 2 stanowi, że „Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z warunkami określonymi w ofercie oraz zgodnie z przepisami Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 roku z późniejszymi zmianami, Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami i aktami prawnymi”. Przyjęcie w tym względzie odmiennego stanowiska powodowałoby wewnętrzną sprzeczność pomiędzy wskazanymi zapisami wzorca umowy. Ponadto nie sposób pominąć faktu, iż przepisy ustaw konsumenckich oraz innych aktów normatywnych regulujących relacje pomiędzy organizatorem turystyki oraz jego kontrahentami zazwyczaj mają charakter norm jednostronnie bezwzględnie obowiązującej, co oznacza że ich wyłączenie lub modyfikacja w umowie jest niedopuszczalna.

Okoliczności przytoczone powyżej świadczą, iż zaskarżone postanowienie nie spełnia przesłanek warunkujących możliwość uznania do niedozwolone.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy oznaczone numerem 1 za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał ich wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów. Natomiast w pozostałym zakresie powództwo oddalił.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 100 kpc, zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. W przedmiotowej sprawie Sąd uwzględnił powództwo wyłącznie w zakresie jednego z kwestionowanych postanowień, natomiast co do drugiego zostało ono oddalone, jako niespełniające przesłanek abuzywności. W konsekwencji żądanie objęte powództwem zostało uwzględnione w części, zaś koszty postępowania należało wzajemnie znieść.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 2005-07-28 o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządzono na podstawie art. 479[44] kpc.

SSR del. Adam Malinowski