

Sygn. akt XVII AmC 8386/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 2 kwietnia 2014 r.

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

Przewodniczący: SSO Anna Iwaszko

Protokolant: pracownik biurowy Grzegorz Szpak

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 2 kwietnia 2014 r. w Warszawie sprawy

z powództwa J. P.

przeciwko (...) sp. z o.o. w S.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"8. W przypadku zwrotu przesyłki zawierającej zamówiony towar przez (...) lub firmę kurierską na skutek nie podjęcia jej w terminie przez Klienta, lub w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Klienta, lub w przypadku podania błędnego, nie kompletnego adresu doręczenia, Klient ma obowiązek zwrócić Sklepowi koszty związane z obsługą zamówienia, takie jak koszt opakowania, koszt wysyłki do Klienta, koszt zwrotu do Nadawcy, powiększone o zryczałtowaną opłatę manipulacyjną w wysokości 20 zł.";

2. zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. w S. na rzecz powoda J. P. kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) złotych, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

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

4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) sp. z o.o. w S. .

SSO Anna Iwaszko

Sygn. akt **XVII AmC 8386/12**

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 6 sierpnia 2012 r. powód – J. P. – domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

„8.W przypadku zwrotu przesyłki zawierającej zamówiony towar przez (...) lub firmę kurierską na wskutek nie podjęcia jej w terminie przez Klienta, lub w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Klienta, lub w przypadku podania błędnego, nie kompletnego adresu doręczenia, Klient ma obowiązek zwrócić Sklepowi koszty związane z obsługą zamówienia, takie jak koszt opakowania, koszt wysyłki do Klienta, koszt zwrotu do Nadawcy, powiększone o zryczałtowaną opłatę manipulacyjną w wysokości 20 zł.”

zawartego w pkt. 8 wzorca umowy zatytułowanego „Regulamin sklepu internetowego (...)”, którym posługuje się pozwany – (...) sp. z o.o. z siedzibą w S.. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

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

W ocenie powoda wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełniałoby 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.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie kosztów postępowania według norm przepisanych, zaś w razie uwzględnienia powództwa o nieobciążenie pozwanego kosztami procesu. Nadto domagał się przeprowadzenia dowodu z przesłuchania w charakterze strony J. C. na okoliczność rodzajów i wysokości składanych zamówień, terminów przydatności do spożycia oferowanych produktów, terminów zwrotu towarów w przypadku ich nieodebrania lub odmowy odebrania oraz wysokości kosztów ponoszonych przez pozwanego w związku z nieodebraniem towaru.

W uzasadnieniu pisma pozwany podniósł zarzut braku legitymacji procesowej po stronie powodowej, albowiem nie wykazał on wypełnienia przesłanki warunkującej istnienie interesu prawnego. Odnosząc się natomiast do kwestii merytorycznej oceny klauzuli stwierdził, iż nie stanowi ona niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w art. 385 [1] kc. W szczególności zaznaczył brak wykazania przez stronę przeciwną spełnienia przesłanek determinujących możliwość uwzględnienia powództwa. Pozwany wyjaśnił, że obowiązek zwrotu kosztów obsługi zamówienia oraz opłaty manipulacyjnej obciąża wyłączenie konsumentów, którzy nie odebrali złożonego zamówienia albo nie podali właściwych danych do wysyłki towarów. Nadto zwrócił uwagę, iż przedmiotem umów sprzedaży są produkty spożywcze o stosunkowo krótkim terminie ważności. Z tej przyczyny w przypadku niepodjęcia przesyłki upływ czasu związany z prowadzeniem procedury awizowania często uniemożliwia ponowne zbycie produktu, powodując po stronie pozwanego wymierne straty finansowe. Pozwany argumentował, iż wysokość opłaty manipulacyjnej znajduje odzwierciedlenie w ponoszonych przez niego kosztach i z tego powodu niezasadne jest twierdzenie o jej rażąco wygórowanej wysokości. W dalszej części pisma pozwany podniósł okoliczność zaniechania posługiwania się spornym zapisem.

Na rozprawie w dniu 2 kwietnia 2014 r. pozwany podtrzymał stanowisko wyrażone w odpowiedzi na pozew oraz wniósł o odrzucenie pozwu z uwagi na wpisanie tożsamyh postanowień do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK m.in. pod numerami (...) oraz (...). Nadto podtrzymał wniosek o nieobciążanie go kosztami procesu, bowiem sporny zapis został usunięty ze wzorca umowy, a prowadzona przez niego działalność gospodarcza nie przynosi zysków.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany (...) sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży detalicznej produktów żywnościowych za pośrednictwem witryny internetowej www(...) W ramach tej działalności opracował i w dacie wniesienia pozwu posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. „Regulamin sklepu internetowego (...)”, zawierającym zapis, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj. „8.W przypadku zwrotu przesyłki zawierającej zamówiony towar przez (...) lub firmę kurierską na skutek nie podjęcia jej w terminie przez Klienta, lub w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez Klienta, lub w przypadku podania błędnego, nie kompletnego adresu doręczenia, Klient ma obowiązek zwrócić Sklepowi koszty związane z obsługą zamówienia, takie jak koszt opakowania, koszt wysyłki do Klienta, koszt zwrotu do Nadawcy, powiększone o zryczałtowaną opłatę manipulacyjną w wysokości 20 zł.”.

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 ograniczone do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz do dokumentów zebranych w aktach sprawy. W szczególności Sąd oddalił zgłoszony przez pozwanego dowód z przesłuchania strony. Pozwany miał być przesłuchany na okoliczność rodzajów i wysokości składanych zamówień, terminów przydatności do spożycia oferowanych produktów, terminów zwrotu towarów w przypadku ich nieodebrania lub odmowy odebrania oraz wysokości kosztów ponoszonych przez pozwanego w związku z nieodebraniem towaru. 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, w szczególności zaś treści odpowiedzi na pozew, 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.

Okolicznością sporną między stronami było, czy przedmiotowe postanowienie miało 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 przeniesieniu własności oferowanych przez niego produktów i wydaniu ich kontrahentowi, zaś konsumenta na odebraniu rzeczy i zapłacie umówionej ceny.

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. Z tego względu nie może zyskać akceptacji zarzut podniesiony przez stronę pozwaną. Obowiązkiem dowodowym obciążającym powoda w świetle powyższych rozważań jest przede wszystkim wykazanie okoliczności posługiwania się przez przedsiębiorcę wzorcem umowy oraz potencjalną możliwość zawarcia umowy. Przepis art. 479[38] § 1 kpc nie statuuje natomiast wymogu dowodzenia istnienia interesu prawnego. W konsekwencji zbędnym jest wykazywanie przez powoda, iż oferta pozwanego przedsiębiorcy była adresowana względem niego oraz mógł on zawrzeć umowę, albowiem zważywszy na sposób prowadzenia działalności przez pozwanego okoliczność ta nie budzi wątpliwości.

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 niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwanym jest także, by przedsiębiorca nie przenośli na konsumentów ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z obciążeniem konsumenta obowiązkiem uiszczenia zryczałtowanej opłaty manipulacyjnej, jako sankcji w razie niewykonania zobowiązania, która może nie odpowiadać wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

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 groźących 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 groźących 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.

Brzmieniem przedmiotowego postanowienia pozwany przedsiębiorca zastrzegł, iż w przypadku niepodjęcia lub odmowy przyjęcia przesyłki, a także w razie podania błędnego lub niekompletnego adresu do doręczeń (tj. niewykonania zobowiązania) konsument będzie zobowiązany do uiszczenia kosztów związanych z obsługą zamówienia oraz zryczałtowanej opłaty w wysokości 20 zł.

Zasady odpowiedzialności kontraktowej uregulowane zostały w sposób wyważony w art. 471 kc. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Choć przepis ten ma charakter dyspozytywny, co oznacza możliwość jego modyfikacji w umowie, to w relacjach z konsumentami należy mieć na względzie rzeczywiste skutki takiej korekty. Natomiast jedną z podstawowych zasad polskiego prawa cywilnego w zakresie odpowiedzialności odszkodowawczej jest wyrażona w art. 361 § 2 kc zasada pełnego odszkodowania, według której poszkodowany jest uprawniony do odszkodowania

obejmującego zarówno poniesione przez niego straty (damnum emergens), jak i korzyści, które mógłby osiągnąć (lucrum cessans).

W przypadku zobowiązań o charakterze niepieniężnym alternatywną wobec odszkodowania formą kompensacji szkody jest kara umowna tj. określona suma pieniężna ustalona w oderwaniu od wysokości szkody. Tymczasem w przedmiotowej sprawie pozwany przedsiębiorca, poprzez brzmienie zakwestionowanego zapisu kompensuje sobie szkodę poniesioną w następstwie nielojalnego zachowania kontrahenta (niewykonania zobowiązania umownego) zobowiązując go do poniesienia kosztów związanych z obsługą zamówienia, a także zryczałtowanej opłaty manipulacyjnej w wysokości 20 złotych. Tym samym w przedmiotowej sprawie pozwany przedsiębiorca dokonał połączenia obu wskazanych powyżej modeli naprawienia szkody wynikającej z odpowiedzialności kontraktowej. Nie budzi wątpliwości Sądu prawo do żądania zwrotu kosztów poniesionych przez przedsiębiorcę w związku z realizacją zamówienia, albowiem wyczerpuje ono pojęcie straty. Nieuzasadnione jest natomiast zastrzeżenie obowiązku zapłaty zryczałtowanej kwoty w wysokości 20 złotych, bowiem tak sformułowany zapis wzorca umowy odpowiada definicji kary umownej zawartej w Kodeksie cywilnym, której zastrzeżenie w tych warunkach (zobowiązanie dłużnika ma charakter pieniężny) jest nieważne. Powyższa konstatacja uzasadniona jest nie tylko treścią art. 483 kc, lecz także względami o charakterze racjonalnym, ponieważ w przypadku zobowiązań pieniężnych określonych kwotowo, ustalenie rozmiarów szkody nie powinno nastręczać żadnych trudności. Ponadto tak ustalona wysokość świadczenia może nie odpowiadać w okolicznościach konkretnej sprawy rzeczywiście poniesionej szkodzie, a w konsekwencji uchylać ciężar dowodu obciążający wierzyciela, a wynikający z art. 471 kc (tj. wykazania wielkości szkody). W tych okolicznościach sprawy takie zastrzeżenie należy ocenić jako niedopuszczalne.

Na marginesie odnosząc się do argumentacji podniesionej w odpowiedzi na pozew należy podnieść, iż pomimo takiego stanowiska Sądu w niniejszej sprawie, pozwany przedsiębiorca nie został pozbawiony ochrony prawnej. W razie poniesienia przez niego szkody w następstwie ziszczenia się okoliczności wskazanych w treści postanowienia służą mu uprawnienia wynikające z art. 471 kc statuujące prawo wierzyciela do żądania naprawienia szkody spowodowanej przez kontrahenta w pełnej wysokości po wykazaniu przesłanek określonych w jego treści. W konsekwencji działanie lub zaniechanie po stronie konsumenta skutkujące utratą wartości lub zepsuciem towaru będącego przedmiotem umowy pozwala przedsiębiorcy skierować wobec niego żądanie naprawienia szkody w pełnej wysokości tj. obejmującej koszty obsługi zamówienia, wartość bezużytecznego towaru oraz ewentualne utracone korzyści.

Wskazane powyżej okoliczności bez wątpienia świadczą o wypełnieniu przez sporne postanowienie przesłanek warunkujących możliwość uznania go za niedozwolone. W szczególności zaś rażąco narusza interesy konsumentów zarówno te ekonomiczne powodowane narażeniem go na konieczność uiszczenia kwot, które mogą nie odpowiadać wysokości poniesionej szkody, jak i te niewymierne związane z wywołaniem poczucia zawodu, braku satysfakcji, czy dezinformowaniem kontrahenta.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 98 kpc, zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony.

Przyznane stronie koszty stanowią wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 360 zł - ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt. 2 w zw. z § 2 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.

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

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

SSO Anna Iwaszko