

Sygn. akt XVII AmC 9144/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 maja 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 28 maja 2014 r. w Warszawie sprawy

z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w W.

przeciwko (...) sp. z o.o. spółka komandytowa z siedzibą w Komornikach

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

" W przypadku wniesienia niezasadnej reklamacji oraz w przypadku niezasadnego odstąpienia od umowy, Kupujący ponosi koszty dostarczenia towaru do Sprzedającego oraz zwrotu towaru do Kupującego.";

2. zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. spółka komandytowa z siedzibą w Komornikach na rzecz powoda Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w W. kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) złotych, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

3. nakazuje pobrać od pozwanego (...) sp. z o.o. spółka komandytowa z siedzibą w Komornikach 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. spółka komandytowa z siedzibą w Komornikach .

SSO Anna Iwaszko

sygn. akt XVII AmC 9144/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-09-27 powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"W przypadku wniesienia niezasadnej reklamacji oraz w przypadku niezasadnego odstąpienia od umowy, Kupujący ponosi koszty dostarczenia towaru do sprzedającego oraz zwrotu towaru do Kupującego."

zawartego w pkt. 11 wzorca umowy zatytułowanego "Umowa Kupna- Sprzedaży Wyrobów Medycznych nr...", którym posługuje się pozwany – (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa w Komornikach. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Powód wskazał, że pozwany zawiera z konsumentami umowy w oparciu o zakwestionowany wzorzec. W ten też sposób pozwany wprowadził sporny wzorzec umowy do obrotu prawnego.

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.

Powód wskazał, iż zakwestionowane postanowienie jest sprzeczne z art. 385 [3] pkt 9 kc, gdyż przyznaje przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy poprzez zawarcie sformułowań o treści: „niezasadna reklamacja” oraz „niezasadne odstąpienie”, które stanowią zwroty niedookreślone. Ponadto, podniósł, iż pozwany nie określił w jakich przypadkach odstąpienie może być uznane za nieuzasadnione oraz kto może o powyższym decydować. Zatem konsument nie ma świadomości jakimi kryteriami kieruje się przedsiębiorca przy ocenie zasadności odstąpienia od umowy bądź reklamacji przez co może czuć się zdezorientowany co do swoich praw i obowiązków. Co więcej, powód podniósł, iż sporne postanowienie jest sprzeczne z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny jak również w związku z roszczeniami wynikającymi z niezgodności towaru z umową na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. W opinii powoda analizowane postanowienie jest nieostre i niejednoznaczne, co tym samym, może wprowadzać konsumentów w błąd jeśli chodzi o zakres posiadanych przez nich uprawnień.

Pozwana wniosła odpowiedź na pozew w dniu 7 listopada 2012 roku. Domagała się oddalenia powództwa w całości i zasądzenia kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz zwrotu opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. Natomiast w przypadku uwzględnienia powództwa pozwana wniosła o nieobciążanie jej kosztami postępowania na podstawie art. 102 kpc. Ponadto, wniosła o dopuszczenie dowodów wskazanych w piśmie na okoliczności tam przywołane.

Odnosząc się do zakwestionowanego postanowienia, pozwana zaprzeczyła jakoby postanowienie to miało charakter klauzuli niedozwolonej. Zdaniem pozwanej, powód dokonał błędnej kwalifikacji prawnej. Bowiem, przedmiotowe postanowienie nie odnosi się do interpretacji postanowień umowy a jedynie do interpretacji zdarzenia prawnego jakim jest odstąpienie od umowy czy też reklamacja. Ponadto, pozwana podniosła, iż wzorzec umowy zawiera postanowienie, które stanowi, iż w sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i innych ustaw. Zatem ocena zasadności reklamacji i prawa odstąpienia od umowy jest dokonywana na podstawie określonych ustaw. Pozwana wskazała bowiem, iż z treści przepisu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument ma możliwość odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Tym samym, niezasadne będzie odstąpienie dokonane po upływie ww. okresu. Następnie pozwana wskazała na ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, która także przyznaje konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy wymiana na nowy lub naprawa w ramach reklamacji nie jest możliwa ze względu na nadmierne koszty. Skuteczność odstąpienia od umowy zależy od zachowania wskazanych terminów oraz właściwej kolejności podejmowanych działań. W ocenie pozwanej, żaden przepis prawa nie nakłada na przedsiębiorców obowiązku zwrotu konsumentom kosztów przesyłek w przypadku, gdy żądanie kupującego nie znajduje podstaw prawnych ani faktycznych. Takie uregulowanie obciążałoby przedsiębiorców dodatkowymi i nieuzasadnionymi kosztami ponad miarę, a tym samym, mogłoby stanowić zachętę do niczym nieuzasadnionego reklamowania towarów. Powyższe działanie generowałby przy tym koszty, które w ostatecznym rozrachunku ponosiliby pozostali, uczciwi konsumenci.

W przypadku reklamacji, pozwana również podniosła, iż żaden przepis nie nakłada na nią obowiązku odsyłania reklamowanych towarów do klientów na jej koszt w sytuacji, gdy żądanie ich wymiany było pozbawione jakichkolwiek

racji. W opinii pozwanej, przedsiębiorca ma wówczas obowiązek umożliwić konsumentowi odebranie towaru osobiście (gdy ten uzna taki sposób za mniej kosztowny i wygodniejszy) lub odesłać go na życzenie i koszt konsumenta.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwana (...) sp. z o.o. spółka komandytowa w Komornikach prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży wyrobów medycznych. W ramach tej działalności opracowała i w dacie wniesienia pozwu posługiwała się w obrocie wzorcem umowy pt. „Umowa Kupna- Sprzedaży Wyrobów Medycznych nr...” zawierającym zapis, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj.:

"W przypadku wniesienia niezasadnej reklamacji oraz w przypadku niezasadnego odstąpienia od umowy, Kupujący ponosi koszty dostarczenia towaru do sprzedającego oraz zwrotu towaru do Kupującego."

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.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo w niniejszej sprawie zasługiwało na uwzględnienie.

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.

Przechodząc do oceny postanowień wzorca pod kątem ich niedozwolonego charakteru, wskazać należy, co następuje.

Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby uznać dane postanowienie umowne 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.

Ostatnia z wymienionych przesłanek, o której mowa w zdaniu drugim art. 385[1] § 1 kc, zachodzi w niniejszej sprawie, gdyż omawiane postanowienia nie regulują głównych świadczeń stron. Główne świadczenia stron polegają bowiem na zapłacie ceny oraz na wydaniu towaru.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Kontrola obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę, zatem istotnym jest jedynie 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), choćby ze względu na verba legis, 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 na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Dobrym obyczajem na tle niniejszej sprawy jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej pochodną stosowania wzorca umowy. W szczególności, odnosząc się do zakwestionowanego postanowienia, oczekiwanym jest, by przedsiębiorca zorganizował swoją działalność gospodarczą, uwzględniając ewentualne przeszkody i utrudnienia charakterystyczne dla jego działalności gospodarczej. Tym samym, nawiązując do klauzuli dobry obyczaj nakazuje, aby przedsiębiorca nie nakładał dodatkowych obowiązków ani nie ograniczał praw, które z mocy prawa przysługują konsumentom.

Na gruncie niniejszej sprawy, wskazanie w postanowieniu sformułowanie „niezasadna reklamacja” oraz „niezasadne odstąpienie” przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Bowiem to przedsiębiorca określa kiedy reklamacja lub odstąpienie jest niezasadne. Ponadto, przedmiotowe postanowienie obciąża konsumenta kosztami wysyłki, co stanowi bez wątpienia ograniczanie praw konsumentów. Należy bowiem podnieść, iż klauzula objęta powództwem w sposób sprzeczny z prawem pozbawia konsumentów prawa do żądania zwrotu kosztów poniesionych w związku ze skorzystaniem z roszczeń reklamacyjnych, przez co w sposób wyraźny przeczy zasadzie nieodpłatności naprawy lub wymiany. Wskazanie przez pozwaną w odpowiedzi na pozew, iż w ww. sytuacji istnieje możliwość odbioru osobistego lub wysłania na koszt konsumenta (i za jego zgodą) niezasadnie reklamowanego produktu jest związane z niedogodnościami, dyskomfortem, stratą czasu (na dojazd do serwisu), czy też obciążenie dodatkowymi kosztami (wysyłka na jego koszt lub koszty związane z dojazdem do serwisu).

Ponadto, przedmiotowa klauzula przewiduje ograniczenie uprawnień przysługujących konsumentom korzystającym z prawa do odstąpienia od umowy. Taka konstrukcja postanowienia zawierająca zwroty niedookreślone może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu posiadanych przez nich uprawnień ustawowych. Zatem należy stwierdzić, iż przedsiębiorca jako silniejsza strona umowy, wykorzystuje swoją przewagę i tym samym przerzuca ryzyko finansowe prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta poprzez swobodną interpretację postanowień umowy, ograniczanie praw konsumentowi i obciążanie go dodatkowymi kosztami.

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.

Stosowany przez pozwanego zapis rażąco narusza interesy konsumentów. W szczególności może ono dotyczyć sfery ekonomicznej związanej z pozbawieniem możliwości skorzystania z prawa do bezpłatnej reklamacji i obciążaniem konsumenta kosztami wysyłki. Ponadto, kwestionowane postanowienie wiąże się z ograniczaniem prawa do odstąpienia od umowy i odzyskania uiszczonych kosztów gdy np. towar nie odpowiada oczekiwaniom konsumentów.

Może mieć również charakter nieekonomiczny, gdy polega na ograniczeniu praw konsumentów do skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Tym samym, przedmiotowe postanowienie uzależnia prawo odstąpienia od umowy od czynników zależnych wyłącznie od woli przedsiębiorcy. To samo dotyczy prawa skorzystania z nieodpłatnej reklamacji. Zatem takie swobodne a zarazem rygorystyczne zachowanie profesjonalisty prowadzi bezsprzecznie do zmniejszenia zaufania konsumentów do przedsiębiorcy.

Często 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.

Przedmiotowa klauzula reguluje kwestię prawa do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Dla oceny postanowienia pod kątem abuzywności wymagane jest dokonanie analizy jej zgodności z wymogami ustawowymi. Przepis art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny stanowi, iż:

„Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.”

Ponadto, ww. przepis stanowi, iż „w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu(...)”

Na podstawie przywołanego przepisu, należy stwierdzić, iż przedmiotowe postanowienie pozbawia konsumenta prawa zwrotu spełnionego przez niego świadczenia w całości tj. obejmującego wartość ceny uiszczoną za towar, a także koszty przesyłki. Co więcej, ww. przepis nie przewiduje żadnych przesłanek, od których uzależniona byłaby możliwość skorzystania z tegoż prawa. Jedynym ograniczeniem jest określony termin do złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy.

Jeśli zaś chodzi o instytucję reklamacji, to przepis art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego stanowi, iż w sytuacji, gdy towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, konsument może żądać nieodpłatnej naprawy lub wymiany na nowy, chyba że są one niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. W przeciwnym razie, konsumentowi przysługuje roszczenie o obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy. Ten sam przepis zawiera jedno odstępstwo od powyższej zasady. Otóż, konsument nie może skorzystać z ww. prawa, jeżeli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Natomiast nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego (m.in. kosztów demontażu, dostarczenia, materiałów).

Przedsiębiorca powinien brać pod uwagę nie tylko własny interes, ale również interes swoich (potencjalnych) klientów. Ponadto, należy odróżnić sprzedaż w lokalu sklepu, gdzie konsument ma możliwość obejrzenia oraz sprawdzenia towaru przed zawarciem umowy. Inaczej zaś wygląda specyfika sprzedaży internetowej, gdzie ww. możliwość ma miejsce dopiero po zawarciu umowy.

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 2002-09-28 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 2005-07-28 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