

Sygn. akt XVII AmC 10082/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 lutego 2015 r.

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

Przewodniczący: SSO Jacek Łabuda

Protokolant: st. sekretarz sądowy Katarzyna Kandula-Gładecka

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 19 lutego 2015 r. w Warszawie sprawy

z powództwa K. R.

przeciwko M. M.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

" W przypadku niuzasadnionej lub niewłaściwie opisanej reklamacji firma (...) może obciążyć Nabywcę kosztami serwisowymi ( ekspertyza, testy, materiał, transport ) co w efekcie spowoduje wydłużenie procesu reklamacji o czas niezbędny dla przeprowadzenia wskazanych w nawiasie czynności. - Nieuzasadniona reklamacja koszt 50 zł brutto.";

3. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie, tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, kwotę 600 (sześćset) złotych;

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

SSO Jacek Łabuda

Sygn. akt XVII AmC 10082/13

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2 maja 2013 roku powód – K. R. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy stosowanych przez pozwanego – M. M. o treści:

"W przypadku niuzasadnionej lub niewłaściwie opisanej reklamacji firma (...) może obciążyć Nabywcę kosztami serwisowymi (ekspertyza, testy, materiał, transport) co w efekcie spowoduje wydłużenie procesu reklamacji o czas niezbędny dla przeprowadzenia wskazanych w nawiasie czynności.

- Nieuzasadniona reklamacja koszt 50 zł brutto.”.

Powód wskazał, iż pozwany w prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie handlu elektronicznego posługiwał się wzorcem umowy zawierającym przytoczone postanowienie.

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 k.c., 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 szczególności powód wskazuje, iż zakwestionowane postanowienia są odpowiednikiem niedozwolonych postanowień wskazanych w art. 385 [3] w pkt 9 k.c.

Ponadto stwierdził, że przedmiotowe postanowienie uprawnia przedsiębiorcę do obciążenia konsumenta opłatą z tytułu obsługi reklamacji, w tym kosztami serwisu, w przypadku, gdy reklamacja zostanie przez niego jednostronnie uznana za nieuzasadnioną. Postanowienie to daje przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej oceny zasadności reklamacji. Dla oceny przedmiotowego postanowienia jako niedozwolonego istotne znaczenie ma fakt dysproporcji w zakresie wiedzy fachowej dotyczącej przedmiotu umowy. Przedsiębiorca, jako prowadzący w sposób stały działalność gospodarczą jest w stanie określić w sposób pewniejszy niż konsument, czy reklamacja jest uzasadniona. Istnienie przedmiotowej klauzuli powoduje, iż część konsumentów, w obawie, że ich reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną i w związku z tym będą zobowiązani do pokrycia kosztów wynikających z obsługi reklamacji, nie będzie dochodzić swoich praw, co rażąco narusza prawa konsumenta.

Zauważył również, że przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, a więc ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty wynikające ze zgłaszanych reklamacji, a w związku z powyższym trudno zaakceptować przenoszenie ryzyka gospodarczego na konsumentów i obciążanie ich kosztami nieuzasadnionych reklamacji, gdyż jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Pozwany wniósł odpowiedź na pozew w dniu 3 lipca 2013 roku. W treści pisma wniósł o oddalenie powództwa z uwagi na to, iż zakwestionowane postanowienia nie wypełniają przesłanek określonych w art. 385 [1] k.c. oraz o zasądzenie od powoda kosztów procesu według norm przepisanych.

Ponadto pozwany kwestionował jakoby wskazane postanowienie naruszało dobre obyczaje w relacjach na linii konsument – przedsiębiorca i było niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385 [3] w pkt 9 k.c.

W szczególności twierdził, że kwestionowane postanowienie zawiera uprawnienie przedsiębiorcy do jednostronnego uznania reklamacji za nieuzasadnioną. Zdaniem pozwanego wskazane postanowienie umożliwia jedynie przedsiębiorcy obciążenie konsumenta kosztami niezasadnej bądź niewłaściwie opisanej reklamacji. Argumentuje ponadto, że w związku z nie wskazaniem kto stwierdza ową niezasadność, jest oczywistym, że ta kwestia poddana została kognicji sądów powszechnych.

Podniósł też, że wspomniane postanowienie dotyczy jedynie sytuacji, gdy nabywca korzysta z uprawnień gwarancyjnych. Mając zaś na uwadze powyższe, kwestionowane postanowienie nie może być uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami, bądź prawem, gdyż dotyczy gwarancji.

Podkreślił też fakt, że nierzetelne wykonanie umowy gwarancji przez konsumenta (źle opisana lub niezasadna reklamacja) może stanowić delikt opisany w art. 415 k.c. i stanowić podstawę do dochodzenia roszczeń przez gwaranta na zasadach ogólnych. Tymczasem określenie wysokości opłaty za nieuzasadnioną reklamację ma w tym przypadku charakter ograniczający odpowiedzialność odszkodowawczą konsumenta w sytuacji, gdyby koszty poniesione przez gwaranta byłyby wyższe.

Ponadto stwierdził, że kwestionowane postanowienie związane jest z coraz bardziej masową obsługą klienta i reklamacji składanych na podstawie dobrowolnej gwarancji. Nie ma na celu odstraszać konsumentów przed składaniem reklamacji, a jedynie zwrócić uwagę na koszty z jakimi może się wiązać pochopne złożenie reklamacji. Brak takiego uregulowania skutkować może zalaniem przedsiębiorcy różnymi skargami na sprzęt, często całkowicie bezzasadnymi i trudno wymagać od przedsiębiorcy, aby zawsze zobligowany był ponosić tego koszty. Regulacje dotyczące stosunków na linii przedsiębiorca – konsument nie mogą obarczać ryzykiem i kosztami tej współpracy tylko przedsiębiorcy.

Zauważył też, że pomimo licznych wątpliwości dotyczących treści reklamacji przekazanych przez Nabywców przedsiębiorca ani razu nie skorzystał z uprawnienia zawartego w sporządzonym przez siebie regulaminie.

Na rozprawie w dniu 19 lutego 2015 roku pełnomocnik pozwanego poparł stanowisko zawarte w odpowiedzi na pozew.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany – M. M. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży hurtowej sprzętu elektronicznego i telekomunikacyjnego oraz części do niego. W ramach tej działalności posługiwał się w obrocie z konsumentami postanowieniem zawartym w regulaminie określającym zasady realizacji zamówień o treści:

"W przypadku nieuzasadnionej lub niewłaściwie opisanej reklamacji firma (...) może obciążyć Nabywcę kosztami serwisowymi (ekspertyza, testy, materiał, transport) co w efekcie spowoduje wydłużenie procesu reklamacji o czas niezbędny dla przeprowadzenia wskazanych w nawiasie czynności.

- Nieuzasadniona reklamacja koszt 50 zł brutto."

Powyższy stan faktyczny został ustalony przez Sąd w oparciu o twierdzenia zawarte w wniesionych przez strony pismach procesowych oraz dokumentach, które zostały do nich załączone.

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 k.c. Stosownie do treści tego artykułu, 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.

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron w umowie, gdyż nie są nimi normy regulujące postępowanie w zakresie gwarancji i rękojmi za wady. Wobec powyższego, w ocenie Sądu zapis objęty pozwem nie dotyczy głównych świadczeń stron.

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. Przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwanym jest także, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z uprawnieniem kontrahenta konsumenta do wiążącej interpretacji umowy oraz zmiany istotnych warunków umowy bez podania ważnej przyczyny.

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 19 marca 2007 roku, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 11 października 2007 roku, 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.

Należy także wskazać, że klauzula generalna wyrażona w art. 385 [1] § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385 [3] 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 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 ma znacząco ułatwić wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385 [1] §1 k.c.

W niniejszej sprawie rozważania dotyczące kwestionowanych postanowień należy rozpocząć od kwestii, czy faktycznie kwestionowane postanowienie odnosi się wyłącznie do umowy gwarancji, czy również rękojmi za wady. W analizowanym regulaminie istnieją co prawda działy „Warunki gwarancji” i „Warunki reklamacji”, ale normują one różne kwestie w sposób dość przypadkowy. W szczególności część „Warunki reklamacji” dotyczy w większości kwestii technicznych, ale znajduje się w nim również oświadczenie sprzedawcy, że towar zakupiony w sklepie internetowym gsmok.pl jest objęty gwarancją (na marginesie należy zaznaczyć, że zgodnie z pkt 3 warunków gwarancji układy scalone i inne części nie posiadające plomb gwarancyjnych nie są objęte gwarancją). Z drugiej strony w pkt 7 warunków gwarancji umieszczono postanowienie dotyczące sposobu zapakowania dostarczonego towaru, co zgodnie z zasadami racjonalnego rozumowania dotyczy towarów dostarczanych zarówno w ramach rękojmi, jak i gwarancji. Ponadto odpowiedzialności z tytułu rękojmi dotyczy tylko jedno postanowienie regulaminu i znajduje się ono w części „Warunki gwarancji”. Reasumując kwestionowane postanowienie nie może być uznane za odnoszące się wyłącznie do realizacji umowy gwarancji.

Nadto należy wskazać, że przewidziana przez sprzedawcę gwarancja odnośnie części produktów jest mniej korzystana niż rękojmia, a w przypadku niektórych, jak wspomniano wyżej, w ogóle nie została udzielona. Tym samym trudno uznać, że poprawia ona w istotny sposób sytuację konsumenta. Poza tym nie można twierdzić, że treść warunków gwarancji, jako, że jej istotą jest rozszerzenie odpowiedzialności sprzedawcy, nie może być rozważana jako wzorzec zawierający klauzulę niedozwoloną. Umowa gwarancyjna stanowi element stosunku prawnego łączącego sprzedawcę z kupującym i jako taka ma również wpływ na decyzję o jej zawarciu oraz sposobie jej wykonania. Tworzy też szczególne obowiązki po obu stronach stosunku zobowiązaniowego. Warto również podkreślić, że gwarancja ma wpływ na renomę sprzedawcy, może być również wykorzystana dla celów reklamowych, a w związku z tym daje mu realne korzyści. W przypadku jednak, gdy sprzedawca działa w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami może dojść do wprowadzenia konsumenta w błąd, ograniczenia możliwości do korzystania z rękojmi za wady, lub też nałożenia na niego nadmiernych obowiązków lub kosztów. Reasumując – również w zakresie, w jakim kwestionowane postanowienie odnosi się do reklamacji z tytułu gwarancji, należy je rozważać pod kontem niedozwolonych postanowień umownych (art. 385[1] k.c.).

Przechodząc do oceny abuzywności tego postanowienia, należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (odnośnie rękojmi) oraz art. 577 § 1 k.c. (odnośnie gwarancji) usunięcie wady powinno nastąpić nieodpłatnie. W stosunku do rękojmi są to przepisy bezwzględnie obowiązujące, a więc postanowienia sprzeczne z nimi byłyby nieważne z mocy prawa. Jednak w tym przypadku mamy do czynienia nie tyle z odpłatnością za wykonanie naprawy reklamacyjnej, ile z odpowiedzialnością odszkodowawczą za nieuzasadnioną lub niewłaściwie opisaną reklamację, a więc zastosowanie miałyby przepisy art. 471 i 472 k.c. Zgodnie z regulaminem konsument może być bez uzgodnienia z nim obciążony dodatkowymi kosztami z tytułu: nieuzasadnionej reklamacji, ekspertyzy, testów, materiałów lub transportu. Brak jest cennika, który pozwalałby na ocenę potencjalnych kosztów dodatkowych reklamacji, za wyjątkiem kosztu złożenia nieuzasadnionej reklamacji i wysyłki towaru. Taka przewaga po stronie sprzedawcy rażąco narusza interesy konsumenta, gdyż możliwość uniknięcia odpowiedzialności odszkodowawczej daje mu jedynie, co zauważył w odpowiedzi na pozew pełnomocnik pozwanego, droga sądowa. W takiej sytuacji dochodzenie praw przez konsumenta jest szczególnie uciążliwe, zwłaszcza, że niejednokrotnie nie dysponuje on specjalistyczną wiedzą pozwalającą ocenić charakter usterki, a tym samym prawidłowo opisać reklamację, czy też w ogóle stwierdzić, czy naprawa jest konieczna. Brak tej wiedzy może być również przeszkodą przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Na marginesie warto podkreślić, że istotnym jest fakt, iż pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu, a nie to czy korzystał z poszczególnych jego zapisów, czy też nie. Niemniej abstrahując od powyższego, twierdzenie pozwanego, jakoby kwestionowane postanowienie nie zostało nigdy przez niego wykorzystane w praktyce, jest mylące, gdyż jak sam stwierdził w odpowiedzi na pozew, celem wprowadzenia go do obrotu była w istocie nie chęć pozyskania dodatkowych środków finansowych, lecz zniechęcenie konsumentów do korzystania z uprawnienia do reklamacji. Można zatem przyjąć, że brak konieczności korzystania przez pozwanego z przedmiotowego postanowienia świadczy o tym, że spełniło ono przeznaczoną mu funkcję, ograniczając jednocześnie prawa konsumentów.

Mając więc na uwadze powyższe, na podstawie art. 385[1] §1 k.c. Sąd uznał przedmiotowe postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] §1 k.p.c. zakazał ich wykorzystywania w obrocie konsumenckim.

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 roku 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] k.p.c.