

Sygn. akt *XVII AmC 2998/14*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 06 grudnia 2016 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący –	<b><i>SSO Maria Witkowska</i></b>
Protokolant –	stażysta Aneta Gąsińska

po rozpoznaniu 06 grudnia 2016 r. w Warszawie

na rozprawie

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

przeciwko ***M. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R.***

***o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone***

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje M. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia na skutek niewłaściwego użytkowania lub konserwowania oraz naturalnego zużycia.”

2. poleca pobranie Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie od M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R. kwoty 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa,

3. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R..

***Sygn. akt XVII AmC 2998/14***

## UZASADNIENIE

Powódka – Fundacja (...) z siedzibą w W., w dniu 02 października 2014 roku wniosła pozew, w którym domagała się uznania za niedozwolone następującego postanowienia zawartego w stosowanym przez pozwanego – M. S. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R. wzorcu umowy - Regulaminie:

„4. Reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia na skutek niewłaściwego użytkowania lub konserwowania oraz naturalnego zużycia.”

Powódka wniosła ponadto o zasądzenie na jej rzecz kosztów sądowych, kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie powódka oparła na fakcie, że pozwany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie sklepu internetowego posługuje się, w stosunkach z konsumentami, którym sprzedaje towary na odległość, przygotowanym wzorcem umownym zawierającym kwestionowane postanowienie, na dowód czego załączyła do pozwu wydruk Regulaminu sklepu internetowego działającego pod adresem [www\(...\).pl](http://www(...).pl).

W ocenie powódki kwestionowane postanowienie uznać należy za niedozwolone, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Powódka przytaczając treść art. 7 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego wywiodła, iż zawiera on zamknięty katalog okoliczności, w których sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Mianowicie wskazała, że regulacja ustawowa ogranicza odpowiedzialność sprzedawcy do przypadków, gdy kupujący o niezgodności towaru z umową wiedział lub powinien był wiedzieć, co nie zawsze należy utożsamiać z uszkodzeniami opisywanymi w zaskarżonym postanowieniu. Powódka zauważyła również, iż podawane przez pozwanego informacje są nieprawdziwe w kontekście przepisu art. 4 ww. ustawy, który nie ogranicza możliwości składania reklamacji do różnego rodzaju uszkodzeń towaru. Powódka podniosła, że zamieszczenie przez pozwanego we wzorcu umownym kwestionowanego zapisu może wywołać u konsumentów mylne przekonanie, że wskazane okoliczności wyłączają możliwość złożenia reklamacji przez co mogą oni odstąpić od dochodzenia swoich praw u sprzedawcy. Jednocześnie powódka zaznaczyła, że tożsame postanowienia zostały wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych, np. pod pozycją 2537.

Pozwany – M. S. prowadzący działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R. w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu według norm przepisanych. Pozwany podniósł, iż nie można zgodzić się z twierdzeniem powódki, że zakwestionowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Pozwany zaznaczył, że przedmiotowe postanowienie nie odnosi się do sytuacji, w której towar jest niezgodny z umową, gdyż wskazuje, że podstawą reklamacji nie mogą być określone uszkodzenia towaru, który jest zgodny z umową. Podkreślił, że postanowienie Regulaminu nie ma żadnego wpływu na niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, ponieważ określa jedynie przykładowe sytuacje, jak uszkodzenia mechaniczne czy też niewłaściwe użytkowanie, które zaistniały podczas używania towaru zgodnego z zawartą umową. Pozwany podniósł, że zgodnie z postanowieniem reklamacji nie podlegają określone uszkodzenia a nie towar z uszkodzeniami. Dodał, że postanowienia umowne wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycjami 5126 oraz 2537 dotyczą innych sytuacji i wyłączają reklamację z powodu uszkodzeń mechanicznych lub wskazują zamknięty katalog podstaw reklamacji.

Pozwany wskazał, że po uzyskaniu pierwszej informacji odnośnie abuzywności postanowienia Regulaminu zwrócił się w tej sprawie do centrali przedsiębiorstwa, którego jest przedstawicielem i otrzymał nowy regulamin. Regulamin został zatem zmieniony przed doręczeniem odpisu pozwu pozwanemu.

### ***Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany – M. S. prowadzi działalność gospodarczą pod firmą (...), P. M. S. z siedzibą w R. polegającą na sprzedaży produktów na odległość w ramach sklepu internetowego prowadzonego pod adresem [www\(...\).pl](http://www(...).pl).

Pozwany posługiwał się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Regulamin” (k. 5 – 6), który zawierał zakwestionowane przez powódkę postanowienie o następującej treści: **„Reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia na skutek niewłaściwego użytkowania lub konserwowania oraz naturalnego zużycia.”** (pkt VIII Regulaminu).

W odpowiedzi na pozew pozwany nie zakwestionował, iż w Regulaminie sklepu internetowego zawarte było powołane w pozwie postanowienie. Nie zaprzeczył także, aby stosował wskazane postanowienie, w związku z czym okoliczność tą należało uznać za przyznaną w oparciu o przepis art. 230 k.p.c.

Wobec nie zakwestionowania wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego, ani niezgodności zaskarżonego postanowienia z treścią postanowienia zawartego w Regulaminie należało uznać za udowodnione, iż był on stosowany przez pozwanego na podstawie art. 230 k.p.c.

Podniesiona przez pozwanego w odpowiedzi na pozew okoliczność zmiany regulaminu przed doręczeniem odpisu pozwu pozwanemu nie została w żaden sposób udowodniona, wobec czego Sąd uznał, iż nie zachodzą wątpliwości co do zachowania terminu do wniesienia żądania przez powoda w świetle treści art. 479<sup>39</sup> k.p.c., jak również nie mogło to mieć żadnego wpływu na bieg postępowania w sprawie (art. 479<sup>40</sup> k.p.c.).

***W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:***

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Sąd dokonuje abstrakcyjnej oceny wzorca celem ustalenia, czy zawarte w nim klauzule mają charakter niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c. Przy czym kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy. W przypadku kontroli abstrakcyjnej ocenie podlega treść danego postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, ponieważ w przypadku kontroli abstrakcyjnej nie bada się umowy, a jedynie wzorzec. Sąd nie analizuje zatem w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem.

Z kolei niedozwolone postanowienia umowne określają przepisy art. 385<sup>1</sup> – 385<sup>3</sup> k.c., mające na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą.

W myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonego sformułowania wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania zależna jest od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji;
- 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami;
- 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta;
- 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje tym, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powódkę postanowienie w oparciu o w/w kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, że konsumenci nie mieli wpływu na jego treść. Regulamin sklepu został ustanowiony samodzielnie przez Przedsiębiorcę, a zatem należało uznać, że postanowienie stanowiące jego część nie było z konsumentami uzgadniane indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy także, zdaniem Sądu, głównych świadczeń umownych, którymi po stronie Przedsiębiorcy jest przeniesienie własności rzeczy i jej wydanie, a ze strony kupującego jej odebranie i zapłata za tą rzecz.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez powódkę postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Pojęcie „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem) zdefiniowała judykatura - w orzeczeniu SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04, IC Biul. SN 2006, nr 2, s. 86 wskazano, iż za „sprzeczne z dobrymi obyczajami” należy uznać wprowadzenie klauzul godzących w równowagę kontraktową, zaś „rażące naruszenie interesów konsumenta” polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym.

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.

Mając powyższe na względzie Sąd uznał, że kwestionowana przez powódkę klauzula o treści „ **Reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia na skutek niewłaściwego użytkowania lub konserwowania oraz naturalnego zużycia.**” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

W dacie wniesienia pozwu przez powódkę specjalne uprawnienia dla konsumenta, który zawierał z przedsiębiorcą umowę sprzedaży przyznawała ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Przynajmniej jak wynika z treści art. 4 ust. 1 powołanej ustawy sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. Zgodnie z art. 7 tej ustawy sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową tylko wówczas, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

W sytuacji zaistnienia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową konsument miał prawo do wystąpienia z określonym żądaniem w stosunku do przedsiębiorcy, bowiem m.in. w myśl art. 8 ust. 1 tej ustawy, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz

rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Podobne uregulowania zawiera obecnie Kodeks cywilny. Jak stanowi art. 556 k.c. sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Przepis ten dookreśla art. 559 k.c. podając, iż sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. W przepisie art. 560 k.c. wskazano natomiast, jakie roszczenie przysługuje kupującemu konsumentowi w takim wypadku. Mianowicie, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Sąd zważył, iż z powołanych przepisów wynika, że konsument może wystąpić do przedsiębiorcy z ww. żądaniami, jeśli tylko zakupiony towar nie jest zgodny z zawartą umową, w następstwie czego przedsiębiorca powinien do takiego żądania się ustosunkować i je rozpatrzyć. Uprawnienia te nie są w żaden sposób ograniczone ustawą. Tymczasem pozwany wprowadził do obrotu z konsumentami zakwestionowane przez powódkę uregulowanie, które wyłącza możliwość reklamacji uszkodzeń mechanicznych towaru. Przy czym wobec ogólnego stwierdzenia w postanowieniu, iż reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne należało przyjąć, iż chodzi tu o wszystkie uszkodzenia mechaniczne towaru, czyli również takie, które istniały w chwili jego wydania, istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub też wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. Nie można zgodzić się z pozwanym, że postanowienie Regulaminu zakłada, że reklamacji nie podlegają tylko uszkodzenia wywołane przez konsumenta, a towar z uszkodzeniami może być reklamowany. Przedmiotowe postanowienie wyłącza bowiem możliwość reklamowania „uszkodzeń mechanicznych” bez względu na to, kiedy rzeczono uszkodzenia nastąpiły. Należy zatem przyjąć, że na podstawie zaskarżonego postanowienia Przedsiębiorca mógłby pozbawić konsumenta prawa do reklamowania uszkodzonego mechanicznie towaru w każdej sytuacji zaistnienia faktu jego uszkodzenia, co byłoby nieuczciwe i niekorzystne dla konsumenta i jego interesu ekonomicznego.

Jednocześnie zaznaczyć trzeba, że skoro z przepisu art. 559 k.c. wynika, iż sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, przedsiębiorca nie może pozbawiać konsumenta również możliwości reklamowania towaru, który został przez niego uszkodzony, jeśli uszkodzenie wywołane zostało przyczyną tkwiącą w rzeczy sprzedanej, czyli było następstwem pierwotnej wady produktu.

Wątpliwości budzi również zastrzeżenie przez Przedsiębiorcę, iż reklamacji nie podlegają uszkodzenia powstałe na skutek „niewłaściwego użytkowania lub konserwowania oraz naturalnego zużycia”, z uwagi na możliwość dokonywania przez Przedsiębiorcę wiążącej interpretacji umowy. Tymczasem jak wynika z powołanych wyżej przepisów konsument jest uprawniony do złożenia reklamacji, zaś obowiązkiem przedsiębiorcy jest jej przyjęcie i rozpatrzenie na warunkach określonych przepisami prawa. Słusznie zauważyła strona powodowa, iż przedmiotowe postanowienie może wywołać u konsumenta mylne przekonanie, że wskazane w Regulaminie okoliczności wyłączają możliwość złożenia reklamacji, przez co może on odstąpić od dochodzenia swoich praw u sprzedawcy.

Wobec tego postanowienie w zakwestionowanym kształcie jest wyrazem dysproporcji praw i obowiązków stron umowy stworzonej przez Przedsiębiorcę, co powoduje, że ma nieuczciwy względem konsumenta charakter.

Zakwestionowany zapis bez wątplenia zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Z tych względów Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479<sup>42</sup> k.p.c.

O kosztach rozstrzygnięto w oparciu o art. 98 k.p.c.

Wobec wynikającego z art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 623 j.t.) zwolnienia powoda od kosztów sądowych, w związku z uwzględnieniem powództwa, na podstawie art. 113 ust. 1 uksc, Sąd orzekł o obciążeniu pozwanego opłatą od pozwu w wysokości 600 zł.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

SSO Maria Witkowska