

Sygn. akt XVII AmC 1067/09

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 04 listopada 2009r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Maria Witkowska

po rozpoznaniu w dniu 04 listopada 2009r. w Warszawie

na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa (...) z siedzibą w P.

przeciwko R. N. (...) z siedzibą w T.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez R. N. (...) z siedzibą w T. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o następującej treści:

„Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji. Większość towarów market sprowadza z zagranicy i w tych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.”.

II. Zasądza od R. N. (...) z siedzibą w T. na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

III. Poleca pobranie Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie od R. N. (...) z siedzibą w T. kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt R. N. (...) z siedzibą w T..

SSO Maria Witkowska

**Sygn. akt XVII AmC 1067/09**

## UZASADNIENIE

Powód – (...) z siedzibą w P., w dniu 16 lipca 2009 roku wniósł pozew, w którym domagał się uznania za niedozwolone postanowienia stosowanego przez pozwanego – (...) R. N. z siedzibą w T. o treści:

„Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji. Większość towarów market sprowadza z zagranicy i w tych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu”.

Powód wniósł ponadto o wydanie wyroku zaocznego zaopatrzonego w rygor natychmiastowej wykonalności w przypadkach prawem przewidzianych, wydanie wyroku uwzględniającego powództwo w całości na posiedzeniu niejawnym, rozpoznanie sprawy również pod nieobecność powoda bądź jego pełnomocnika oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Swoje roszczenie powód oparł na fakcie, że pozwany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie sklepu internetowego posługuje się wzorcem umownym „Regulamin” zawierającym m.in. postanowienie wymienione w petitum pozwu.

W ocenie powoda, przedmiotowe postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę abuzywną, natomiast wzorzec umowy stosowany przez pozwanego jest rażąco sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Powód wywodzi, że zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż przewiduje dłuższy termin na rozpatrywanie reklamacji od określonego w Ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania wywołanych wniesieniem powództwa.

Pozwany podniósł, że faktycznie posiada w Regulaminie sklepu internetowego zapis, iż reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych, przy czym termin ten może zostać wydłużony, jak podał z uwagi na fakt, iż proponowane przez niego towary są importowane, chodzi więc o czas niezbędny dla przeprowadzenia konsultacji reklamacji z producentem zagranicznym.

Pozwany wskazał, iż nie zakłada, że reklamacje będą rozpatrywane dłużej niż 14 dni, lecz przewiduje jedynie, że w przypadkach gdy załatwienie reklamacji wymagać będzie konsultacji z producentem zagranicznym, termin ten może, choć nie musi ulec wydłużeniu.

Z drugiej strony pozwany podniósł, iż zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do żądania reklamacyjnego, a nie na jej ostateczne załatwienie, tak więc kwestionowana klauzula, która zakłada, że reklamacje będą załatwiane w ciągu 14 dni, a w wyjątkowych wypadkach termin ten może być wydłużony, nie jest abuzywna.

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

Bezsporne w sprawie jest, że pozwany – (...) R. N. z siedzibą w T. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży sprzętu obserwacyjnego w ramach sklepu internetowego znajdującego się pod adresem (...).

Bezspornym jest także, że pozwany posługiwał się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Regulamin”, który zawiera zakwestionowane przez powoda postanowienie o następującej treści: „Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji. Większość towarów market sprowadza z zagranicy i w tych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu”.

Pozwany nie zakwestionował wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego, ani też nie zarzucił niezgodności kwestionowanego postanowienia z jego treścią, dlatego okoliczności te należało uznać za udowodnione na podstawie art. 230 k.p.c.

W odpowiedzi na pozew pozwany nie zaprzeczył, aby stosował wskazane kwestionowane postanowienie. W związku z powyższym okoliczności te należało uznać za udowodnione na podstawie postawie art. 229 k.p.c.

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

Powództwo jest uzasadnione.

Sąd mając na względzie całokształt zgromadzonego materiału, zgłoszone argumenty, uznał, że przeprowadzenie rozprawy nie jest konieczne oraz, iż uzasadnione jest rozpoznanie i rozstrzygnięcie przedmiotowej sprawy na posiedzeniu niejawnym stosownie do treści przepisu art. 479<sup>17</sup> k.p.c.

W tych okolicznościach zasadne było poddanie treści przedmiotowego postanowienia wzorca umowy ocenie prawnej w kontekście czy ma ono charakter niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Należy podkreślić, że 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. 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 nie uzgodnione 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 negocjacom;
- 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, iż Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienie w oparciu o w/w kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, że konsumenci generalnie nie mają wpływu na jego treść, albowiem wzorzec jest przedstawiany przez pozwanego na stronie internetowej, a zatem należało uznać, że postanowienie nie jest z nimi uzgadniane indywidualnie. Co więcej, jak wynika z nagłówka Regulaminu, zakup towaru za pośrednictwem marketu internetowego oznacza równocześnie akceptację Regulaminu.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy także głównych świadczeń stron umowy, którymi są: ze strony pozwanej – sprzedaż oferowanych produktów, ze strony zaś konsumenta – zapłata ceny za zakupiony towar.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują 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 działanie 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. Pełnię treści pojęciu „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach

umownych między profesjonalistą a konsumentem) nadaje 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, „rażące naruszenie interesów konsumenta” polega zaś na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym).

W świetle powyższego Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Przede wszystkim należy zauważyć, iż z przepisu art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) wynika, że sprzedawca musi ustosunkować się do żądania reklamacyjnego klienta w terminie 14 dni, w przeciwnym razie uważa się, że uznał je za uzasadnione. Terminu określonego w powołanym przepisie pozwany nie może dowolnie zmieniać, dostosowując go do zaistniałych po jego stronie warunków. Tymczasem w kwestionowanym postanowieniu jest mowa o tym, iż 14-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu. Takie sformułowanie powoduje, iż termin rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawcę staje się nieokreślony, a co za tym idzie pozwany mógłby go swobodnie kształtować. Oczywistym jest, że powyższa sytuacja jest niekorzystna dla klienta, a co więcej sprzeczna z ustawą.

Nadto kwestionowane postanowienie wprowadza klienta w błąd, iż pozwany ma prawo do przedłużania 14- dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji, co jest nieprawdą. W świetle powołanego wyżej przepisu nie ustosunkowanie się do żądań klienta w oznaczonym terminie traktuje się jakby sprzedawca żądanie klienta uznał za uzasadnione, czyli zaniechanie sprzedawcy prowadzi do danego skutku. W niniejszym przypadku natomiast kwestionowane postanowienie poprzez wprowadzenie możliwości przedłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji wprowadza klienta w błąd odnośnie niewystąpienia tegoż skutku określonego przez przepisy prawa.

Sąd zważył, że przedmiotowe postanowienie Regulaminu sprzeczne jest z ustawą również z tego powodu, iż zawiera zwrot „14 dni roboczych” odnoszący się do rozpatrzenia reklamacji, podczas gdy w przepisie art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego jest mowa jedynie o „14 dniach”. Taki zabieg pozwanego powoduje różne obliczanie terminów w obu przypadkach. W konsekwencji pozwany ma dłuższy termin ustosunkowania się do żądania klienta niż przewiduje to ustawa, gdyż nie wlicza się do niego dni świątecznych, wolnych od pracy.

Podkreślić też trzeba, że wbrew twierdzeniom pozwanego sformułowanie zawarte w kwestionowanej klauzuli, iż „reklamacje rozpatrywane są” nie oznacza, iż „reklamacje załatwiane są”. „Rozpatrywać” wg Słownika języka polskiego Wyd. PWN znaczy „rozważać coś wnikliwie”. Natomiast „załatwiać” wg Słownika języka polskiego Wyd. PWN znaczy: 1. „podejmując różne starania, doprowadzić jakieś sprawy do końca albo uzyskać coś dla siebie lub dla kogoś”, 2. „obsłużyć kogoś w sklepie, w urzędzie itp.”, 3. „pozbawić kogoś możliwości działania lub zabić”. Obydwóch słów nie można zatem traktować jako synonimy. Inaczej „ustosunkowywać się”, gdyż wg Słownika języka polskiego Wyd. PWN znaczy „przyjąć określone stanowisko wobec kogoś lub czegoś”. „Przyjęcie stanowiska wobec żądań klienta” jest więc sformułowaniem bliskoznacznym do „rozważenia reklamacji”. „Ustosunkowanie się do żądań klienta” można więc stosować zamiennie z „rozpatrzeniem reklamacji”, w przeciwieństwie do „załatwienia reklamacji”, które jest „doprowadzeniem jej do końca”, poprzez, jak wynika z Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, nieodpłatną naprawę bądź wymianę towaru na nowy.

Wobec powyższego nietrafne jest stwierdzenie pozwanego, iż kwestionowane postanowienie przewiduje, że załatwienie reklamacji może trwać dłużej niż 14 dni roboczych i w związku z tym dowodzenie, że tylko na ustosunkowanie się do reklamacji sprzedawca ma 14 dni. W tym miejscu należy też zaznaczyć, że jak zauważył sam pozwany, określony przez niego czas reklamacji może zostać wydłużony o czas niezbędny dla przeprowadzenia konsultacji reklamacji z producentem zagranicznym, czyli o czas potrzebny dla jej rozważenia.

Zakwestionowany zapis bezsprzecznie zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta 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 wysokości wpisu od pozwu i obciążeniu nim pozwanego na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398).

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono stosownie do wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c., nie znajdując podstaw do zastosowania art. 101 k.p.c.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządził na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

SSO Maria Witkowska