

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 stycznia 2011 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący-Sędzia SSR (del.) Danuta Brejtkopf

Protokolant: sekr. sądowy Magdalena Młynarczyk-Zugaj

po rozpoznaniu w dniu 26 stycznia 2011 r. w Warszawie

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

przeciwko (...) S.A. w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I uznaje za niedozwolone i zakazuje spółce (...) SA w W. stosowania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści

1. (...) nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich.” (§ 14.4 regulaminu świadczenia usług);
2. „W razie gdy do wypłaty odszkodowania zobowiązana jest instytucja ubezpieczeniowa, (...) nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w niniejszym paragrafie.” (§14.5 regulaminu świadczenia usług);
3. „Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec (...)” (§ 15.8 regulaminu świadczenia usług);
4. „Reklamacje zgłoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (nie spełniające warunków określonych w pkt 15.5.), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako niewniesione.” (§ 15.4. regulaminu świadczenia usług);
5. „Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec (...) – oryginał.” (§15.5 regulaminu świadczenia usług);

II. oddala powództwo w zakresie uznania za niedozwoloną klauzulę o treści: „zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje zapłaty należności za wykonanie usługi”

III zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt zł) tytułem kosztów zastępstwa procesowego

IV zasądza od powoda na rzecz pozwanego kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt zł) tytułem kosztów zastępstwa procesowego

V nakazuje pobranie od pozwanego Skarbowi Państwa Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 3000 zł (trzy tysiące zł) tytułem opłat sądowych od pozwów

VI przejmuje na Skarb Państwa Kasę Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset zł) tytułem opłaty sądowej od pozwu, od której powód był zwolniony z mocy prawa

VII zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym w zakresie pkt I ppkt 1,2,3,4,5 na koszt pozwanego.

/-/ SSR (del.) Danuta Brejtkopf

Sygn. akt XVII AmC 1235/10

UZASADNIENIE

W pozwach z dn. 27.07.2009 r. powód wniósł o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone o treści:

1. „(...) nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i utracone korzyści wynikłe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zarówno w stosunku do Odbiorcy, Nadawcy jak i osób trzecich.”

(§ 14.4 regulaminu świadczenia usług);

2. „W razie gdy do wypłaty odszkodowania zobowiązana jest instytucja ubezpieczeniowa, (...) nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w niniejszym paragrafie.” (§ 14.5 regulaminu świadczenia usług);

3. „Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec (...)”

(§ 15.8 regulaminu świadczenia usług);

4. „Reklamacje znoszone po terminie, reklamacje nieściśle lub niekompletne (nie spełniające warunków określonych wpkt 15.5.), reklamacje uzupełnione po terminie lub reklamacje wniesione przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako niewniesione.” (§ 15.4 regulaminu świadczenia usług);

5. „Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: (...) dowody uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec (...) - oryginał.” (§15.5 regulaminu świadczenia usług);

6. „Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty należności za wykonane usługi.” (§ 15.10 regulaminu świadczenia usług).

W uzasadnieniu pozwów powód stwierdził, iż pozwany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej oferuje usług kurierskie, przewozowe i pocztowe. Pozwany posługuje się przy tym przygotowanym przez siebie regulaminem zawierającym m.in. postanowienia wymienione w pozwach.

W ocenie powoda wskazane postanowienia stanowią niedozwolone klauzule abuzywne. Zgodnie z art. 385¹ kodeksu cywilnego postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne) W ocenie powoda wzorzec umowy stosowany przez pozwanego jest rażąco sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Zdaniem powoda klauzule zawarte w § 14.4 i § 14.5 winny zostać uznane za niedozwolone i abuzywne gdyż w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa przewiduje znacznie

ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej pozwanego względem konsumentów.

Klauzula określona w §15.8 regulaminu powinna zostać uznana za niedozwoloną i abuzywną, gdyż w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa przewiduje pozbawienie wyłącznie konsumentów prawa do potrącenia

wzajemnych należności. Jest to o tyle uzasadniony argument, że pozwany nie zastrzega takiego wyłączenia w stosunku do siebie, co oznacza, że wprowadził rażąco dysproporcję wzajemnych praw i obowiązków wynikających z umowy przewozu.

Klauzula zawarta w § 15.4 regulaminu powinna zostać uznana za niedozwoloną i abuzywną, gdyż w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa przewiduje rażąco niekorzystne warunki składania reklamacji przez konsumentów (przykładowo jeżeli reklamacja jest „nieścista”, to przewoźnik powinien wezwać klienta do jej uzupełnienia czy wyjaśnienia, a nie traktować ją jako „niewniesioną”).

Klauzula zawarta w § 15.5 regulaminu powinna zostać uznana za niedozwoloną i abuzywną, gdyż w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa przewiduje uzależnienie prawa do wniesienia reklamacji od uprzedniego uregulowania wszelkich należności przez klienta – nawet w sytuacji gdy to wynagrodzenie pozwanemu się nie należy np. wskutek zaginięcia przesyłki.

Klauzula zawarta w § 15.10 regulaminu powinna zostać uznana za niedozwoloną i abuzywną, gdyż w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa przewiduje obowiązek konsumenta uregulowania należności nawet jeżeli została wniesiona reklamacja z powodu np. zaginięcia przesyłki, a więc kiedy przewoźnikowi nie należy się wynagrodzenie.

Pozwany wniósł o oddalenie pozwów pozwany podniósł, iż do pozwów powód załącza nieaktualny Regulamin, obowiązujący od dnia 1 października 2007 r., bowiem na mocy uchwały Zarządu Spółki (...) SA, z dniem 1 czerwca 2009 r. został wprowadzony nowy Regulamin świadczenia usług przez ww. Spółkę, który zastąpił poprzednio obowiązujący Regulamin z dnia 1 października 2007 r.

Zdaniem pozwanego zapisy § 14.4 i § 14.5 Regulaminu zostały skonstruowane na podstawie art. 473 kc, zgodnie z którym strony umowy mają możliwość zaostrożenia, jak i złagodzenia odpowiedzialności dłużnika z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy. Jeżeli chodzi o złagodzenie odpowiedzialności, to istnieje tu ograniczenie wynikające z §2 powołanego wyżej przepisu. Niedopuszczalne jest mianowicie wyłączenie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie. Nie ma natomiast przeciwwskazań, aby strony wyłączyły odpowiedzialność dłużnika w związku z winą nieumyślną, w tym nawet w postaci rażącego niedbalstwa.

Pozwany wskazał, iż Klientami pozwanej, nadającymi przesyłki, są przedsiębiorcy. W przypadku przeniesienia roszczeń z tytułu zawartych umów przewozu na odbiorcę przesyłki, będącego konsumentem, postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania, ponieważ nie zostały indywidualnie z konsumentem uzgodnione. Nie mają też zastosowania ograniczenia odpowiedzialności, ponieważ takie ustalenia, uzgodnione w umowie z przedsiębiorcą, nie wiążą konsumenta.

Odnośnie zapisu § 15.8 regulaminu pozwany stwierdził, iż od dnia 1.06.2009 r. otrzymał on następujące brzmienie:

„Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczenia od aktualnych, przeszłych bądź przyszłych należności wobec (...). Postanowień niniejszego punktu nie stosuje się do usług świadczonych na rzecz konsumentów.” Regulacja ta nie stanowi zatem i nie może stanowić klauzuli abuzywnej, bowiem nie ma zastosowania do konsumentów.

Odnośnie zapisu § 15.4 regulaminu pozwany stwierdził, iż zgodnie z rozporządzeniem wykonawczym do ustawy prawo przewozowe, regulującym kwestie związane ze sposobem wniesienia reklamacji (Rozporządzenie Ministra Budownictwa i Transportu z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego), reklamacja powinna zawierać :

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;

- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Ponadto do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów (par. 5 ust. 3 rozp.).

Natomiast zgodnie z par. 6 ust. 2 ww. rozporządzenia „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1-4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.”

Regulacja ta została powielona przez pozwaną w pkt 16.6 Regulaminu, zgodnie z którym w przypadku jakichkolwiek uchybień proceduralnych S. informuje o tym nadawcę, żądając uzupełnienia lub uściślenia dokumentów reklamacyjnych.

Powyższe oznacza, iż uznanie reklamacji za niewniesioną następuje po bezskutecznym upływie terminu do jej uzupełnienia, co jest zgodne z wyżej przytoczonymi przepisami rozp. MBit w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Należy również wskazać, iż zgodne z obowiązującymi przepisami jest zastrzeżenie, iż również w przypadku wniesienia reklamacji przez osobę nieuprawnioną, uważa się ją za niewniesioną. Legitymację do wniesienia reklamacji, zgodnie z przepisami ustawy oraz rozporządzenia ma „uprawniony”, a contrario „nieuprawniony” takiej legitymacji nie posiada.

Pozwany stwierdził, iż celem zapisu § 15.5 regulaminu było usprawnienie procesu reklamacji i umożliwienie szybszej identyfikacji wpłaty z tytułu przewoźnego, które w przypadku uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi w odpowiednich częściach - zgodnie z treścią art. 82 ustawy Prawo przewozowe. Zdaniem pozwanej regulacja powyższa mieści się w pojęciu „oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu”, bowiem co do zasady nadawca ma obowiązek uiścić przewoźne przy nadaniu przesyłki. Wyjątek stanowią klienci, z którymi pozwana ma zawarte umowy o współpracy, którzy rozliczają się z pozwaną po upływie określonego w umowie okresu rozliczeniowego.

Co do postanowienia o treści: „zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty należności za wykonanie usługi” to zdaniem pozwanego z zakwestionowanego zapisu wynika wyraźnie, że wynagrodzenie należy się za usługi wykonane, a w tym pojęciu nie mieszczą się i nie mogą mieścić usługi, co do których została wniesiona reklamacja z powodu zaginięcia przesyłki, ponieważ usługa taka nie została wykonana.

Zgodnie z art. 82 ustawy Prawo przewozowe oprócz odszkodowań, określonych w art. 80 i 81 ww. ustawy, należnych w przypadku utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki, przewoźnik jest obowiązany zwrócić przewoźne i inne koszty związane z przewozem przesyłki:

- 1) w razie utraty - w pełnej wysokości,
- 2) w razie ubytku - w odpowiedniej części,
- 3) w razie uszkodzenia - w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości

przesyłki wskutek uszkodzenia.

Powyższa regulacja traktuje o zwrocie przewoźnego co oznacza, iż mimo utraty, ubytku czy uszkodzenia przesyłki, czyli w przypadku powstania tzw. szkody w przesyłce, przewoźne zostało przez nadawcę uregulowane.

Zdaniem pozwanej zakwestionowana regulacja regulaminowa jest zgodna z prawem i nie powinna zostać uznana za klauzulę niedozwoloną. Obowiązek uiszczenia opłaty za wykonaną usługę wynika z przepisów prawa, a wniesienie reklamacji nie powinno realizacji tego obowiązku opóźniać. Gdyby bowiem taka była wola ustawodawcy w przepisach ustawy Prawo przewozowe lub w przepisach wykonawczych znalazłby się przepis stanowiący, iż wniesienie reklamacji wstrzymuje obowiązek zapłaty za wykonaną usługę, co z kolei byłoby sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył, co następuje.

Stosownie do treści art. 385¹ § 1 kc postanowienia umowy zawieranej konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne).

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznać należy te postanowienia, które godzą w równowagę stosunku umownego między konsumentem a przedsiębiorcą.

Za klauzule rażąco naruszające interesy konsumenta uznać należy postanowienia wzorców umów, kształtujących treść stosunków umownych pozostających w rażącej dysproporcji praw i obowiązków stron, na niekorzyść konsumentów.

Odnosząc się do zarzutów pozwanego Sąd zważył.

Stosownie do treści art. 479³⁹ kpc z żądaniem uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło sześć miesięcy. Pozwy w sprawie N.. złożone zostały w dn. 29.07.2009 r., nowy regulamin świadczenia usług stosowany jest przez pozwaną od dn. 1.06.2009 r.

Pozwany stwierdził, iż klientami pozwanej, nadającymi przesyłki są przedsiębiorcy. Sąd zważył, iż stosownie do § 2 regulaminu świadczenia usług (obowiązującego do dn. 31.05.2009 r.) nadawcą przesyłki może być osoba fizyczna, a zatem regulamin ten miał zastosowanie w obrocie z konsumentami.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonuje abstrakcyjnej kontroli wzorca, a nie sposobu jego wykorzystania w umowach zawieranych przy jego użyciu z nadawcami przesyłek.

W ocenie Sądu klauzule zawarte w § 14.4, 14.5, 15.8 regulaminu to postanowienia te uznać należy za sprzeczne z art. 361 kc, określającym, iż naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Wbrew twierdzeniom pozwanego z w/w zapisów regulaminu nie wynika, iż pozwany wyłączył swoją odpowiedzialność za szkodę wyłączoną nieumyślnie.

Tym samym postanowienia te jako sprzeczne z dyspozycją art. 361 kc uznać należy za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów.

Odnosnie postanowień zawartych w § 15.4, § 15.5 regulaminu to Sąd zważył, iż stosownie do § 5 ust 3 oraz § 6 ust 2 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dn. 24.02.2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.06.38.266) do reklamacji powinny być dołączone (...) oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie

innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust 1-4 przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

W świetle powołanych wyżej przepisów prawa brak jest podstaw do żądania przedstawienia przez konsumentów oryginałów dowodów uiszczenia wszelkich opłat i należności wobec (...) oraz uznania za niewniesione reklamacji nie spełniających warunków określonych przez pozwanego, skoro przepis prawa nakazuje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania o ile reklamujący nie uzupełnił jej braków. Zgodnie zaś z zapisem § 15.6, na który powołuje się pozwany to odwołuje się on do prawidłowo wypełnionej reklamacji, a nie do reklamacji uznanej przez (...) za niewniesioną (reklamacje nieścisłe, niekompletne, nie są prawidłowo wypełnione). Tym samym klauzule te jako sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa uznać należy za niedozwolone klauzule umowne.

Odnośnie postanowienia o treści: „zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu zapłaty należności za wykonanie usługi” to stwierdzić należy, iż postanowienie to jest zgodne z art. 774 kc zgodnie, z którym przewoźnikowi należy się wynagrodzenie za wykonanie usługi oraz zgodnie z art. 82 ustawy z d. 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U.00.50.601 ze zm.) określającym obowiązek zwrotu przewoźnego w razie utraty przesyłki.

Mając pow. na uwadze orzeczono jak w sentencji (art. 479⁴² § 1 kpc, art. 479⁴⁴ kpc, art. 479⁴⁵ § 1 kpc).

O kosztach orzeczono stosownie do art. 98 i 99 kpc.

/-/ SSR (del.) Danuta Brejtkopf