

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 września 2011 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Hanna Kulesza

Protokolant: asystent sędziego Aleksandra Kaczmarczyk

po rozpoznaniu w dniu 14 września 2011 r., w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa (...) w P.

przeciwko (...) w P.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„ Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe na skutek zgubienia bądź zniszczenia listy haseł jednorazowych.”

II. Obciąża pozwanego - (...) w P., kwotą 600 zł. (sześćset złotych) tytułem wpisu stałego od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony i nakazuje pobranie tej kwoty od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Kasy Sądu Okręgowego w Warszawie;

III. Zasądza od Pozwanego (...) w P., na rzecz (...) w P. kwotę 360 zł. (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego;

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) w P..

/-/ SSO Hanna Kulesza

XVII AmC 2133/10

UZASADNIENIE

Powód – (...) z siedzibą w P. pozwem z dnia 30 lipca 2010 roku, skierowanym przeciwko (...) w P., wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w § 15 ust. 5 wzorca umowy o nazwie „REGULAMIN korzystania z Kanału Bankowości Elektronicznej (...)” o treści:

„Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe na skutek zgubienia bądź zniszczenia listy haseł jednorazowych.”

Zdaniem powoda, wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza uzasadnione interesy konsumentów. Powód podniósł, iż zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż w sposób sprzeczny z prawem przewiduje ograniczenie odpowiedzialności Banku wobec

konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W ocenie powoda Bank wyłączył swoją odpowiedzialność za skutki wynikłe ze zgubienia, czy zniszczenia listy haseł niezależnie od tego, w jaki sposób doszło do tego zgubienia, czy zniszczenia, a więc nie tylko gdy stało się to z winy konsumenta, ale również wówczas, gdy nastąpiło to na skutek działań lub zaniechań Banku.

W odpowiedzi na pozew, pełnomocnik pozwanego (...) w P., wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych .

Pozwany podniósł również zarzut braku legitymacji czynnej powoda w niniejszej sprawie, zarzucając iż powód nie wykazał, aby działał w imieniu klientów (...) w P. oraz, że do zadań statutowych (...) należy ochrona interesów konsumentów.

Odnosząc się do treści zakwestionowanego postanowienia , pełnomocnik pozwanego Banku podniósł , że zakwestionowane postanowienie umowne nie stanowi niedozwolonej klauzuli umownej i nie narusza ani prawa, ani dobrych obyczajów. Zarzucił również , że w każdym przypadku umowa z konsumentem jest indywidualnie negocjowana przez pozwanego Bank, wobec tego konsument ma wpływ na jej treść i ma prawo żądać zmiany niektórych jej zapisów zarówno przed zawarciem umowy a także w trakcie jej wykonywania. Ponadto pozwany zarzucił , iż powód nie wykazał w pozwie na czym polega rażąca sprzeczność zakwestionowanego zapisu z dobrymi obyczajami i w jaki sposób zapis ten narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Zdaniem pozwanego powód błędnie interpretuje kwestionowane postanowienie gdyż bank na jej podstawie wyłącza swoją odpowiedzialność za zniszczenie bądź zgubienie listy ale po dostarczeniu listy konsumentowi, czyli od momentu, gdy Bank przestaje mieć ją w swoim posiadaniu.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

W ramach prowadzonej działalności bankowej, pozwany– (...) w P. w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcem umowy o nazwie „REGULAMIN korzystania z Kanału Bankowości Elektronicznej (...)”który zawiera zakwestionowane postanowienie o następującej treści: „ Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe na skutek zgubienia bądź zniszczenia listy haseł jednorazowych.”

Pozwany, co prawda, poddał w wątpliwość posiadanie przez pozwanego oryginału przedmiotowego wzorca umowy, jednakże 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 tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Odnośnie zarzutu dotyczącego legitymacji czynnej, Sąd na podstawie załączonego do pozwu odpisu z Rejestru Stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 8 października 2009 roku, nr (...) (k. 7-10), ustalił iż powód posiada legitymację czynną w niniejszej sprawie o czym .świadczy zapis znajdujący się w (...), Rubryce (...)pod poz. Nr (...), iż celem działania organizacji jest ochrona interesów konsumentów.

W ocenie Sądu powód zasadnie zakwestionował przedmiotową klauzulę zawartą w § 15 ust. 5 Regulaminu, jako sprzeczną z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszającą interesy konsumenta.

Zgodnie z treścią art. 385¹ k.c. w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest to, czy zawarte we wzorcach, kwestionowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy skutkiem tego dochodzi do rażącego naruszenia interesów

konsumentów. Nie dotyczy to postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Decydujące znaczenie dla oceny abuzywności tych postanowień ma fakt, czy zostały uzgodnione w sposób indywidualny.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ 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 znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną z art. 385¹ § 1 k.c.

Stosownie do treści art. 385¹ § 1 k.c. za niedozwolone postanowienie umowne (klauzulę abuzywną) uznaje się takie postanowienie, które łącznie spełnia następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie,
2. nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że zostały sformułowane w sposób niejednoznaczny,
3. kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
4. rażąco narusza interesy konsumenta.

Odnośnie pierwszej przesłanki stwierdzić należy, iż została ona w niniejszej sprawie spełniona gdyż kwestionowane postanowienie nie jest indywidualnie uzgadniane z konsumentem. Jest ono jednym z elementów wzorca umowy o nazwie „REGULAMIN korzystania z Kanału Bankowości Elektronicznej(...)” Art. 385 1§ 3 zd.2 kc wprost uznaje postanowienia przejęte z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi za nie uzgodnione indywidualnie a ewentualny ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie spoczywa na pozwanym. W niniejszej sprawie, mimo zarzutu pozwanego dowód taki nie został przez niego przeprowadzony.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy również głównych świadczeń stron, którymi w niniejszym przypadku są - świadczenie usług bankowych oraz - zapłata wynagrodzenia za świadczone usługi. Sporne postanowienie reguluje zaś wyłączenie w określonych wypadkach odpowiedzialności banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w zakresie świadczenia usług bankowości elektronicznej.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem kwestia, czy przedmiotowe postanowienie, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta.

Dobrym obyczajem jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, oparty o reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Do dobrych obyczajów zaliczyć należy w szczególności następujące wartości: uczciwość, szczerłość, lojalność, rzetelność i fachowość.

Jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy rozumieć działania, które uniemożliwiają realizację tych wartości, w tym również takie, które zmierzają do dezinformacji lub wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego, niezgodnie z zasadą równorzędności stron.

Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi wówczas, gdy w sposób znaczący zostaną naruszone jego interesy ekonomiczne, ale również zostanie spowodowany jego dyskomfort, wynikający z naruszenia jego prywatności, wygody, poczucia godności osobistej, satysfakcji z zawarcia umowy o określonej treści.

Oceniając zgodnie z powyższym przedmiotowe postanowienie o treści : „Bank nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa powstałe na skutek zgubienia bądź zniszczenia listy hasel jednorazowych” Sąd uznał , iż stanowi ono niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹§1 kc oraz art. 385³pkt 2 kc.

W ocenie Sądu zakwestionowana klauzula pozwala bankowi na uwolnienie się od wszelkiej odpowiedzialności za następstwa mogące powstać na skutek zgubienia lub zniszczenia listy hasel jednorazowych. Przy czym zapis ten nie precyzuje okoliczności zniszczenia lub zgubienia listy hasel jednorazowych za które bank nie ponosi odpowiedzialności a zawarte w klauzuli nieprecyzyjne określenie „jakiegokolwiek następstwa ” powoduje , że wyłączenie to nie podlega żadnym ograniczeniom. Takie sformułowanie przedmiotowej klauzuli może powodować po stronie konsumenta błędne przekonanie , że w żadnych okolicznościach nie może on występować w stosunku do banku z roszczeniami , które mogłyby powstać w następstwie zniszczenia bądź zgubienia karty, nawet jeżeli zastosował się do zaleceń wskazanych przez bank we wzorcu umowy odnośnie zasad bezpieczeństwa dotyczących użytkowania listy hasel jednorazowych. W ocenie Sądu przedmiotowy zapis przerzuca na konsumenta całe ryzyko związane , ze skutkami jakie mogą powstać w związku ze zgubieniem lub zniszczeniem listy -bez względu na okoliczności kto ponosi odpowiedzialność za utratę tej listy . Treść przedmiotowej klauzuli świadczy o wykorzystywaniu przez bank swojej dominującej pozycji względem konsumenta jako słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. W ocenie sądu kwestionowany zapis narusza zatem zasadę równości praw i obowiązków stosunku obligacyjnego.

Przejawem dochowania przez bank norm dobrego obyczaju w przedmiotowym przypadku byłoby ,w ocenie Sądu, doprecyzowanie w postanowieniach stosowanego wzorca okoliczności wyłączających odpowiedzialność banku oraz wskazanie tych , za które bank ponosi odpowiedzialność jeśli dojdzie do zgubienia lub zniszczenia listy hasel jednorazowych.

Mając powyższe na uwadze Sąd stwierdził, iż przedmiotowe postanowienie stanowi klauzulę niedozwoloną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. oraz zakazał jej wykorzystywania w obrocie z konsumentami - art. 479⁴² k.p.c.

O obciążeniu pozwanej opłatą stałą od pozwu orzeczono na podstawie art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2005r., Nr 167, poz. 1398)

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do w wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c., zasadzając od pozwanego – (...) w P. na rzecz (...) z siedzibą w P. koszty zastępstwa procesowego.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono zgodnie z art. 479⁴⁴ k.p.c.

/-/ SSO Hanna Kulesza