

Sygn. akt XVII AmC 148/11

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 marca 2012r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Witold Rękosiewicz

Protokolant: Piotr Grzywacz

po rozpoznaniu w dniu 15 marca 2012r. w Warszawie

na rozprawie

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

przeciwko (...) sp. z o.o. z/s w S.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) sp. z o.o. z/s w S. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca

umowy o treści:

„Opłata za bilet nie podlega zwrotowi w przypadku nie działających urządzeń z przyczyn niezależnych od firmy (...)”

II. Zasądza od (...) sp. z o.o. z/s w S. na rzecz

(...) z/s w P. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt) tytułem kosztów zastępstwa procesowego,

III. (...) sp. z o.o. z/s w S. kwotą 600 zł (sześćset) tytułem stałej opłaty sądowej od pozwu i nakazuje pobranie tej kwoty od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa- Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie ,

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) sp. z o.o. z/s w S..

SSO Witold Rękosiewicz .

Sygn. Akt XVII AmC 148/11

## UZASADNIENIE

Powód (...) z/s w P. pozwem z dnia 17 stycznia 2011 r. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w S. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia z umownego zamieszczonego na sprzedawanych karnetach wjazdowych o treści: „Opłata za bilet nie podlega zwrotowi w przypadku nie działających urządzeń z przyczyn niezależnych od firmy (...)”.

Zdaniem powoda zakwestionowane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza uzasadnione interesy konsumentów, a zatem stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Uzasadniając powyższe stanowisko powód wskazał, iż postanowienie tej treści przewiduje, iż pozwana spółka nie będzie zwracała uiszczonych wcześniej opłat, jeżeli obsługiwane urządzenia nie będą działały z przyczyn od niej niezależnych. W ocenie powoda natomiast, w przypadku, gdy wyciąg nie będzie działał z powodu zbyt silnego wiatru, pozwany powinien zwrócić konsumentowi odpowiednią część należności za bilety.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania według norm przepisanych.

Uzasadniając powyższe wnioski pozwana wskazała, iż przed zakupem karnetu uprawniającego do korzystania z urządzeń oraz tras narciarskich utrzymywanych przez pozwanego oraz szlaków turystycznych niebędących w zarządzie pozwanego, klient może się zapoznać z pełną i szczegółową informacją dotyczącą ilości pracujących urządzeń wyciągowych, otwartych tras narciarskich, stanu pokrywy śniegu, oblodzeń, miejscowych braków śniegu, widoczności i siły wiatru wyświetlaną przez organizatora na tablicy informacyjnej. W ocenie pozwanego istnienie takiej tablicy pozwala na podjęcie świadomej decyzji o wykupieniu karnetu lub rezygnacji z korzystania z urządzeń i tras.

Pozwana zwróciła uwagę, iż zakaz w zapisie proponowanym przez powoda jest nieprecyzyjny i daje podstawę do żądania zwrotu opłaty z uwagi na niedziałające już w momencie kupna karnetu urządzenia. Wskazała, iż klient, mimo tego, że w momencie kupna był poinformowany o niedziałających urządzeniach, mógłby w każdym momencie powołać się na tą podstawę żądania zwrotu opłaty np. po 4 godzinach jazdy, na 5 minut przed końcem pracy stacji narciarskiej. W ocenie pozwanej takie uprawnienie łamałoby równość stron umowy i nie stanowi prawnie chronionego uprawnienia konsumenta a musi zostać uznane za nadużycie uprawnień przez konsumenta.

Wskazała również, iż warunki panujące na stacji narciarskiej mogą zostać różnie ocenione przez różnych konsumentów, oraz, że silny wiatr, zamieć czy zawieja nie wpływają na techniczne możliwości świadczenia przewozu. Miejscowe wstrzymywanie ruchu i kierowanie klientów do innego rejonu narciarskiego nie jest spowodowane niemożnością świadczenia usług przez organizatora, a szeroko pojętą troską o bezpieczeństwo korzystających ze stacji konsumentów. Pozwana argumentowała, iż dla obsługi tych samych tras zjazdowych, biegowych oraz turystycznych ma wybudowane różne urządzenia wyciągowe. W zależności od intensywności ruchu jak i warunków mogą działać wszystkie lub niektóre, co nie zmienia dostępności tras. Wynika to z tego, że w poszczególnych częściach obszaru narciarskiego są zdublowane jednakowe lub podobne urządzenia. Zaznaczyła, iż powyższe zmiany mogą wynikać również ze zmian ruchu narciarskiego i warunków śniegowych w ciągu dnia. Pozwana podniosła, że wyłączenia pracy poszczególnych urządzeń mogą wynikać zarówno z decyzji operatora wyciągów jak i być wynikiem działania osób trzecich i jest to niezależne od pozwanej. Zmiana dostępności urządzeń i tras jest dokonywana także w najlepiej pojętym interesie konsumenta, który może przeceniać swoje możliwości i niedoceniać istniejących zagrożeń pogodowych.

W ocenie pozwanej wyłączenie jednego ze zdublowanych urządzeń nie może być podstawą żądania zwrotu opłaty a takie uprawnienie wynikałoby z propozycji powoda. To samo dotyczyłoby wyłączenia urządzeń w rejonach trudniej dostępnych. Konsument np. z uwagi na brak umiejętności narciarskich i tak by nie mógł korzystać z tych urządzeń. Roszczenie zwrotu opłaty jednakże by powstawało.

Stwierdziła, iż wyłączenia pracy urządzeń mogą mieć charakter krótkotrwały jak i trwać dłużej. W takich warunkach faktycznych nie można uznać, aby niedziałanie urządzenia w każdym wypadku dawało uprawnienie do zwrotu opłaty jak tego domaga się powód. Różnorodność sytuacji faktycznych jest tak duża, że nie da się tego zagregować do ścisłej zasady, jaka może być podstawą do ustanowienia klauzuli abuzywnej.

Pozwana wskazała ponadto, iż w istocie zapisu umieszczonego na przedmiotowym bilecie nie można uznać za wzorzec umowny. Zgodnie bowiem z art. 384 § 1 kc. ustawodawca za ustalony przez jedną za stron wzorzec umowy uznaje w szczególności warunki umów, wzór umowy czy też regulamin. W § 2 tego przepisu dodatkowo znalazło się stwierdzenie, iż w razie posługiwania się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. W przypadku umów zawieranych z

udziałem konsumentów przepis ten dotyczy umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. Wskazała, iż w analizowanym przypadku obowiązującym między stronami wzorcem umownym jest w istocie 'regulamin dla pasażerów' kolei linowej (...). Spełnia on przesłanki z § 2 art. 384 kc, gdyż posługiwanie się takim wzorcem w stosunkach świadczenia usług przewozowych wyciągami narciarskimi jest zwyczajowo przyjęte, regulamin wywieszony jest w kilku widocznych miejscach a zatem łatwo się z nim zapoznać.

Wskazała, iż zakup biletu na wyciąg narciarski jest niewątpliwie umową powszechnie zawieraną w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. W ocenie pozwanej nie można za wzorec umowny uznać składającego się z trzech pozycji nadruku na bilecie. Wskazała nadto, iż na drugiej z pozycji widnieje informacja o treści „Warunki przewozu według regulaminu i cennika”. Zatem każdy pasażer dokonujący zakupu biletu otrzymuje czytelny sygnał gdzie powinien szukać warunków przewozu. W związku z powyższym, rzeczywistym wzorcem umownym wiążącym klientów firmy (...) jest „regulamin dla pasażerów” kolei linowej (...). Regulamin przewozu został zatwierdzony przez Główny Inspektorat Kolejowego Dozoru Technicznego na podstawie Zarządzenia Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 28 lutego 1997r. Zapisy regulaminu przewozu są tożsame z zapisami innych kolei linowych w całej Europie. Zapisy regulaminu zostały skopiowane z zapisów znajdujących się w regulaminach kolei głównego udziałowca w Austrii. Po ich ustanowieniu i spisaniu zostały zatwierdzone decyzją Głównego Inspektoratu Kolejowego Dozoru Technicznego. Jako dowód wskazano przesłuchanie świadka J. D. oraz zapisy regulaminów stacji narciarskich z Austrii po niemiecku oraz po polsku.

Pozwana stwierdziła ponadto, iż adnotacje znajdujące się na karnetach – biletach, będących przedmiotami potwierdzającymi nabycie uprawnienia do korzystania z usług przewozowych za pośrednictwem wyciągów narciarskich, stanowią jedynie niewiążące na gruncie art. 384 kc komunikaty firmy (...).

W ocenie pozwanej przywołane przez powoda klauzule dotyczą specyficznego rodzaju usług, jakimi są usługi bankowe. Usług tych, ze względu na ich niewątpliwie o wiele większy stopień skomplikowania nie sposób porównać do prostej w istocie usługi przewozu osób za pośrednictwem wyciągów narciarskich świadczonych przez firmę (...). Usługi pozwanej świadczone są w szczególnych warunkach według zasad wypracowanych w całej Europie. Wyważone zostały proporcje między uprawnieniami i obowiązkami stron.

Pozwana oświadczyła, że w praktyce nie zdarzył się ani jeden przypadek, aby spółka odmówiła zwrotu opłaty za bilet w sytuacji zgłoszenia roszczenia o zwrot opłaty za niewykorzystane bilety z przyczyn nieleżących po stronie spółki takich jak awaria zasilania, załamanie pogody itp. To samo dotyczy niewykorzystania biletu z przyczyn leżących po stronie spółki.

Pismem z dnia 16.03.2011r. powód podtrzymał w całości wszystkie żądania pozwu. Wskazał, iż pozwany przyznał, iż stosuje sporną klauzulę w obrocie z konsumentami. Wskazał również, że jeśli urządzenia narciarskie nie działają z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od pozwanego, jak np. awaria, zbyt silny wiatr czy np. brak prądu, to pozwany powinien zwracać konsumentom należność za kupione bilety. Stwierdził, iż w okresie w którym nie działają wyciągi pozwany nie ponosi żadnych kosztów ich eksploatacji jak np. opłaty za prąd czy obsługi stacji i ratraków. W związku z powyższym winien on zwracać konsumentom pieniądze za niewykorzystaną część biletu proporcjonalnie do czasu nie działających urządzeń.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył co następuje:

Bezspornym jest, iż pozwana w prowadzonej działalności gospodarczej wykorzystywała przytoczone w pozwie postanowienie umowne. Pozwana temu nie zaprzeczyła. Nie zarzuciła też niezgodności cytowanego postanowienia z treścią stosowanego wzorca umownego. W związku z tym, na podstawie art. 230 kpc okoliczność tą należało uznać za przyznaną. Pozwana nie twierdziła również, że kwestionowane postanowienie było przedmiotem indywidualnych uzgodnień z konsumentami.

Pozwana zarzuciła jednak, że kwestionowane w pozwie postanowienie umieszczone na bilecie nie stanowi wzorca umownego w rozumieniu art. 384kc, a rzeczywistym wzorcem umownym wiążącym klientów firmy (...) jest w istocie „regulamin dla pasażerów” kolei linowej (...).

Z powyższym twierdzeniem strony nie sposób się zgodzić. W ocenie Sądu postanowienia widniejące na bilecie stanowią integralną część umowy zawieranej z konsumentem, gdyż regulują one treść stosunku prawnego łączącego strony, a nawet odsyłają do innych jej elementów jak regulamin czy cennik ( na drugiej z pozycji zamieszczonych na bilecie widnieje czytelna informacja o treści „Warunki przewozu według regulaminu i cennika”).

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest, 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 jednak postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Decydujące znaczenie dla abuzywności tych postanowień ma ustalenie czy zostały uzgodnione w sposób indywidualny. W przedmiotowej sprawie, jak wskazano powyżej, nie mamy do czynienia z uzgodnieniem indywidualnym.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego jest zgodnie z brzmieniem art. 385<sup>1</sup> § 1 kc ich sprzeczność z dobrymi obyczajami, rażące naruszenie interesów konsumenta. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się on właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu konsumenta jako równorzędnego partnera umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron (tak M. Śmigiel – Wzorce s. 360). Chodzi więc o działanie, które potocznie określane jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 k c uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> 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 czy 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, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> § 1 k c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy. – art. 385<sup>1</sup> § 4 k c . Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385<sup>3</sup> k c. jest niedozwolonym postanowieniem umownym należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego „niedozwolonego” brzmienia tzn nie spełnia przesłanek z art. 385<sup>1</sup> § 1 k c . Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności.

Oceniając w świetle powyższego kwestionowane postanowienie wzorca stosowanego przez pozwaną stwierdzić należy, iż stanowi ono typową klauzulę abuzywną. Postanowienie tej treści prowadzi do wyłączenia obowiązku przedsiębiorcy zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części. Może również prowadzić do sytuacji, w której przedsiębiorca uzależnia odpowiedzialność względem konsumenta od wykonania zobowiązań

przez osoby przy których pomocy wykonuje własne zobowiązanie (dostawca prądu, serwis), podczas, gdy obowiązujące przepisy prawa nie przewidują takiej możliwości (art. 471 - 474 kc).

Zdaniem Sądu kwestionowane w niniejszej sprawie postanowienie zmierza do przerwania na konsumentów ryzyka gospodarczego związanego z prowadzoną przez pozwanego działalnością gospodarczą i uwolnienia się od odpowiedzialności odszkodowawczej względem klientów z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy przez podmiot, z którego usług pozwany korzysta przy wykonywaniu umowy. W ocenie Sądu takie postępowanie sprzeczne jest z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszające interesy konsumentów.

W związku z powyższym należy stwierdzić, iż wykorzystywane przez pozwaną we wzorcu umownym kwestionowane postanowienie ogranicza jej odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań czym wypełnia znamiona art. 385<sup>1</sup> § 1 kc i art. 385<sup>3</sup> pkt 2, art. 385<sup>3</sup> kc oraz art. 385<sup>3</sup> pkt 21 kc.

Mając na uwadze powyższe okoliczności Sąd Okręgowy uznając, iż kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwaną spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej (art. 385<sup>1</sup> § 1 k c) zakazał jego wykorzystywania w obrocie (art. 479<sup>42</sup> § 1 kpc).

O obciążeniu pozwanej stałą opłatą sądową od pozwu orzeczono na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167, poz. 1398).

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 kpc stosownie do wyniku sporu.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanej zarządzone na zasadzie art. 479<sup>44</sup> kpc.

SSO Witold Rękosiewicz