

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 8 lutego 2011r. (data stempla pocztowego) Stowarzyszenie (...) wniosło o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia: „ Protokół reklamacji spisany w obecności kuriera jest jedyną podstawą do uznania ewentualnych reklamacji” oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że pozwany przedsiębiorca prowadzi sklep internetowy (...) i przy prowadzeniu swojej działalności posługuje się przygotowanym przez siebie regulaminem, zawierającym zakwestionowane postanowienie umowne. Zdaniem powoda, postanowienie to stanowi klauzulę abuzywną, gdyż przewiduje uzależnienie prawa konsumentów do złożenia reklamacji od tego, aby odpowiedni protokół był spisany jeszcze w obecności kuriera (pozw, k. 2-3). Powód podtrzymał swoje żądania w piśmie procesowym z dnia 18 marca 2011r. – data stempla pocztowego (pismo procesowe powoda, k. 20).

W odpowiedzi na pozw z dnia 10 marca 2011r (data stempla pocztowego) pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu swego stanowiska pozwana stwierdziła, że nie sposób zgodzić się z argumentacją przedstawioną w pozwie, ponieważ wymóg spisania protokołu reklamacji w obecności kuriera dotyczy tylko wad widocznych dostarczonego towaru. Taki wymóg uzasadniony jest faktem, iż w przypadku uszkodzenia towaru podczas transportu pozwany musi również niezwłocznie zgłosić ewentualne roszczenia w stosunku do firmy dostarczającej towar. Opóźnienie w tym zakresie może zaś spowodować, iż firma dostarczająca towar może uchylić się od odpowiedzialności (odpowiedź na pozw, k. 15-16).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

A. K. prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą M. z siedzibą w P., w ramach której prowadzi sklep internetowy (...) Bezspornym, wobec przyznania przez pozwaną, jest fakt stosowania przez nią w obrocie konsumenckim wzorca umownego o nazwie „Regulamin sklepu internetowego .”, w którego rozdziale „Wysyłka i zwroty” zawarte jest postanowienie o treści: „ Protokół reklamacji spisany w obecności kuriera jest jedyną podstawą do uznania ewentualnych reklamacji” (Regulamin, k 9-12). Pozwana nie zarzuciła niezgodności treści przywołanej klauzuli z treścią stosowanego przez nią wzorca, dlatego również ten fakt uznano za przyznany w oparciu o art. 230 k.p.c.

Sąd zważył, co następuje:

Żądanie pozwu nie zasługuje na uwzględnienie.

Według art. 385¹ § 1 k.c., niedozwolonymi są te postanowienia umowy, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, o ile nie zostały uzgodnione indywidualnie i nie są postanowieniami określającymi w sposób jednoznaczny główne świadczenia stron. Trzeba podkreślić, że wymieniona w klauzuli generalnej przesłanka indywidualnego uzgodnienia nie ma jednak znaczenia przy przeprowadzaniu abstrakcyjnej kontroli postanowienia z wzorca umownego, bez względu na to, czy wzorzec był, czy też nie był, zastosowany przy zawieraniu jakiejś konkretnej umowy. Kontrola ta dokonywana jest ex ante i obejmuje jedynie wzorzec, nie zaś konkretną umowę.

W ocenie Sądu, zakwestionowane przez powoda postanowienie, zawarte w rozdziale „Wysyłka i zwroty” stosowanego przez stronę pozwaną wzorca, o treści: „Protokół reklamacji spisany w obecności kuriera jest jedyną podstawą do uznania ewentualnych reklamacji”, nie spełnia przesłanek niedozwolonego postanowienia umownego.

Zgodnie z art. 545 § 1 k.c., sposób wydania i odebrania rzeczy sprzedanej powinien zapewnić jej całość i nienaruszalność; w szczególności sposób opakowania i przewozu powinien odpowiadać właściwościom rzeczy. Z kolei § 2 stanowi, że w razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. Wskazana regulacja znajduje zastosowanie do sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z art. 535¹ k.c., przepisy o sprzedaży stosuje się do sprzedaży konsumenckiej w takim zakresie, w jakim sprzedaż ta nie jest uregulowana odrębnymi przepisami, natomiast art. 1 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176) stanowi, że do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się jedynie przepisów art. 556-581 k.c.

Przywołany powyżej przepis art. 545 § 1 k.c. nawiązuje do - wyrażonej w art. 354 k.c. - konieczności współdziałania wierzyciela i dłużnika w wykonaniu zobowiązania. Ponadto wskazuje on na obowiązki sprzedawcy i kupującego związane z wykonaniem umowy sprzedaży, w szczególności, gdy przedmiot umowy jest dostarczany przez przewoźnika. Z przedmiotowej regulacji wynika, że w tym ostatnim przypadku kupujący jest obowiązany do zbadania przesłanej mu rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju oraz do dokonania wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, gdyby w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, co może polegać np. na sporządzeniu protokołu reklamacyjnego, opisującego stwierdzone nieprawidłowości. Dodatkowo należy zaznaczyć, że z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (art. 548 § 1 k.c.). Dochowanie przez kupującego wspomnianych aktów staranności jest niezbędne, aby sprzedawca mógł dochodzić ewentualnych roszczeń od przewoźnika. W myśl art. 74 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. nr 50, poz. 601 t.j.), jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona (ust. 1). Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki (ust. 3). Natomiast w świetle art. 76 ustawy, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika,
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
- 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Odnosząc powyższe do okoliczności przedmiotowej sprawy należy stwierdzić, że w kontekście pozostałych zapisów wzorca, zakwestionowane postanowienie nie może być uznane za niedozwolone. Przepis art. 385² k.c. zawierający wskazówki interpretacyjne, co do sposobu dokonywania oceny zgodności postanowień umowy z dobrymi obyczajami, znajduje zastosowanie - z wynikającymi z natury rzeczy modyfikacjami - także w przypadku kontroli abstrakcyjnej. Zgodnie ze wskazówką dotyczącą „materiału poddawanego ocenie”, przy badaniu konkretnego postanowienia wzorca umownego należy uwzględnić całość wzorca, tj. całą jego treść. Ustalając abuzywność trzeba brać pod uwagę okoliczności, w jakich dochodzi do stosowania postanowienia wzorca, a zatem swoisty „kontekst” wzorca. Tylko w ten sposób można bowiem dokonać prawidłowej i rzetelnej oceny z punktu widzenia zasady słuszności (uczciwości, równowagi) kontraktowej, która wymaga należytego wyważenia korzyści uzyskiwanych przez strony potencjalnego stosunku umownego, czy rzetelnej oceny zagrożeń ich interesów (por. Cz. Żuławska [w:] red. G. Bieniek, Komentarz do

Kodeksu Cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania, t. 1, s. 138-139). W związku z powyższym, w przedmiotowej sprawie zaskarżone postanowienie należy odczytywać w kontekście całego ustępu regulaminu, który brzmi następująco: „Po odbiorze nieuszkodzonej przesyłki należy w obecności kuriera otworzyć paczkę i sprawdzić czy jej zawartość zgadza się zamówieniem oraz czy towary nie są uszkodzone. W razie konieczności należy spisać protokół i natychmiast skontaktować się z sklepem (...) Protokół reklamacji spisany w obecności kuriera jest jedyną podstawą do uznania ewentualnych reklamacji. Odpowiedni druk reklamacyjny posiada przy sobie kurier firmy przewozowej.” Zakwestionowane postanowienie powiązane jest nierozdzielnie z wymogiem dochowania przez konsumenta aktu staranności poprzez zbadanie stanu przesyłki w chwili jej doręczenia oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w obecności kuriera w przypadku stwierdzenia w tym zakresie nieprawidłowości. Chybione jest zatem twierdzenie powoda, iż analizowana klauzula musi być uznana za abuzywną, gdyż przewiduje uzależnienie prawa konsumentów do złożenia reklamacji od tego, aby odpowiedni protokół był spisany jeszcze w obecności kuriera. Nie znajduje ono bowiem uzasadnienia w wyżej przywołanych przepisach prawa. Nadto wymaga podkreślenia, że przedmiotowy zapis nie pozbawia konsumenta prawa do złożenia reklamacji ogóle (np. w przypadku wystąpienia wady ukrytej), czy dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową. Z kontekstu całego zacytowanego ustępu wynika bowiem jednoznacznie, że brak protokołu reklamacji spisanego w obecności kuriera stanowi jedynie przeszkodę do uwzględnienia reklamacji dotyczących zgodności zawartości przesyłki z zamówieniem oraz uszkodzenia towaru. Tym samym zaskarżona klauzula nie może być uznana za sprzeczną z dobrymi obyczajami i naruszająca interesy konsumentów.

Z powyższych względów, na podstawie art. 385¹ § 1 k.c., Sąd oddalił powództwo.

Podstawę prawną wydania wyroku na posiedzeniu niejawnym stanowił przepis art. 479¹⁷ § 1 k.p.c.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzone na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 98 k.p.c., zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony. Na przyznane powodowi koszty złożyło się wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 360 zł - ustalone na podstawie § 18 ust. 2 pkt 2 w zw. z § 2 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. nr 163, poz. 1348) oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł.

Wobec, wynikającego z art. 96 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zwolnienia powoda od kosztów sądowych, w braku podstaw do obciążenia pozwanego tymi kosztami, Sąd orzekł o przejęciu opłaty od pozwu na rachunek Skarbu Państwa, jak i poniesieniu przez Skarb Państwa kosztów publikacji wyroku.

SSO Ewa Malinowska