

Sygn. akt XVII AmC 781/11

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 czerwca 2012r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Maria Witkowska

Protokolant: Edyta Borucińska

po rozpoznaniu w dniu 19 czerwca 2012r. w Warszawie na rozprawie

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

przeciwko (...) S.A. z siedzibą w P.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Oddala wniosek o odrzucenie pozwu.

II. Oddala powództwo w zakresie klauzuli „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń”.

III. Uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez (...) S.A. z siedzibą w P. w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o następującej treści:

„Aby wysłać sprzęt w ramach reklamacji klient jest zobowiązany do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego ZAKŁADKA – (...). Zostanie nadany numer reklamacji – numer (...). Paczki nie oznaczone tym numerem nie będą przyjmowane do serwisu – wrócą do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony”.

IV. Koszty zastępstwa procesowego pomiędzy stronami wzajemnie znosi.

IV. Poleca pobranie Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie od (...) S.A. z siedzibą w P. kwotę 300 zł (trzysta złotych) tytułem połowy opłaty stałej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa, pozostałą część w kwocie 300 zł (trzysta złotych) przejąć na Skarb Państwa – Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie.

VI. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym, obciążając (...) S.A. z siedzibą w P. kosztami publikacji pkt III wyroku.

SSO Maria Witkowska

**Sygn. akt XVII AmC 781/11**

## UZASADNIENIE

Powód – (...) z siedzibą w B. wniósł pozew, w którym domagał się uznania za niedozwolone postanowień stosowanych przez pozwanego – (...) S.A. z siedzibą w W. o treści:

**1. „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń”.**

**2. „Aby wysłać sprzęt w ramach reklamacji klient jest zobowiązany do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego ZAKŁADKA – (...). Zostanie nadany numer reklamacji – numer (...). Paczki nie oznaczone tym numerem nie będą przyjmowane do serwisu – wróć do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony”.**

Powód wniósł ponadto o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie powód oparł na fakcie, że pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży artykułów komputerowych za pośrednictwem sklepu internetowego i stosuje w obrocie konsumenckim wzorzec umowy w postaci regulaminu, w którym znajdują się niedozwolone postanowienia umowne kształtujące prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Powód podniósł, iż kwestionowana klauzula zawarta w ustępie Opisy i zdjęcia produktów regulaminu wskazuje, iż pozwany wyłącza swoją odpowiedzialność kontraktową względem konsumenta, podczas gdy takie postanowienie ustawodawca wyszczególnił w przepisie art. 385<sup>3</sup> pkt 2 jako niedozwolone. Zdaniem powoda kwestionowane postanowienie, wprowadzone przez pozwanego -profesjonalistę w celu jednostronnego ukształtowania pozycji konsumenta na jego niekorzyść, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, wyłącza odpowiedzialność pozwanego w sytuacji, gdy widniejące na stronach sklepu opisy i dane techniczne produktów zawierają odstępstwa od rzeczywistego wyglądu towaru, przez co rażąco narusza jego interesy. Powód stwierdził, iż istotą handlu elektronicznego jest to, że konsument podejmuje decyzje o zawarciu umowy sprzedaży mając do dyspozycji jedynie ofertę pozwanego zamieszczoną w witrynie sklepu internetowego, która opiera się na opisie danego artykułu i jego fotografii. Wskazał, iż konsument nie ma możliwości zweryfikowania tych informacji przed zawarciem umowy i dlatego też zastrzeżenie, iż odstępstwa takie nie mogą być podstawą do roszczeń klienta stanowi niedozwolone postanowienie umowne. Powód zaznaczył również, iż klauzule podobnej treści wpisane zostały do rejestru klauzul niedozwolonych pod numerem (...), (...), (...).

Powód wskazał, iż drugie kwestionowane postanowienie uzależnia odpowiedzialność pozwanego z tytułu reklamacji (niezgodności towaru z umową) od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Podkreślił, iż nie sama praktyka opatrywania przesyłki nadanym uprzednio numerem reklamacji jest tutaj kwestionowana, ale skutek braku oznaczenia przesyłki tym numerem. Zaznaczył, że postanowienie regulaminu na podstawie którego pozwany zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia przesyłki z reklamowanym towarem z powodu nieopatrzienia jej numerem reklamacji jest niezgodne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta.

Powód podniósł, iż takie postanowienie umowne nakładające na konsumenta zbytne formalności ustawodawca wyszczególnił w katalogu niedozwolonych postanowień umownych w przepisie art. 385<sup>3</sup> pkt 21. Nadto, jak podał, kwestionowany zapis odpowiada klauzuli umieszczonej w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem (...).

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa w całości, zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania w sprawie, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych oraz 17 zł tytułem opłaty skarbowej za pełnomocnictwo, a także o przeprowadzenie dowodów wskazanych w uzasadnieniu odpowiedzi na pozew na okoliczności tam powołane.

Odnosząc się do zarzutów stawianych przez powoda co do pierwszej zakwestionowanej klauzuli pozwany podkreślił, iż należy ją interpretować przy uwzględnieniu całości jej treści, tj. pkt 2 i 3 części „Opisy i zdjęcia produktów”. Nadto pozwany wskazał, iż należy również uwzględnić całość treści Regulaminu, a w szczególności pkt 2 i 3 w ustępie „Zamówienia”. Jako dowody pozwany powołał w tym miejscu regulamin, oględziny sklepu internetowego pozwanego, świadków T. J. i E. B. oraz przesłuchanie stron.

Pozwany zauważył, iż interpretacja kwestionowanego przez powoda postanowienia wskazuje, że informacje zamieszczane przez pozwanego w sklepie internetowym dotyczące towarów pozwanego stanowią zaproszenie do

zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 kc. Jak podał pozwany ofertę zawarcia umowy stanowi dopiero zamówienie składane przez klienta, będącego konsumentem. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w chwili wysłania przez pozwanego, za pośrednictwem poczty elektronicznej, potwierdzenia przyjęcia i realizacji zamówienia - oferty złożonej przez klienta.

Pozwany podniósł, iż klient sklepu internetowego ma w każdym czasie możliwość konsultacji wszelkich wątpliwości z centrum obsługi klienta funkcjonującego u pozwanego drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Na stronie sklepu internetowego pozwanego istnieje także specjalny dział, w którym zamieszczone są w formie tzw. pytań i odpowiedzi podstawowe zasady funkcjonowania sklepu internetowego oraz podstawowe informacje w zakresie wątpliwości zgłaszanych przez klientów będących konsumentami.

Pozwany zaznaczył, iż zarówno w treści samego regulaminu, jak i w praktyce, nie wyłącza swojej odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umów zawieranych z konsumentami. Nie wyłącza również roszczeń przysługujących z tego tytułu klientom jej sklepu internetowego, będącym konsumentami. Podkreślił, iż zarówno w regulaminie jak i w praktyce stosuje wszelkie bezwzględnie obowiązujące normy prawne w zakresie szczególnych uprawnień klientów będących konsumentami.

Pozwany podniósł, iż sprzedaje sprzęt bardzo różnego rodzaju i pochodzący z różnych źródeł. Stąd na etapie zamieszczania informacji w przedmiocie towarów w sklepie internetowym nie jest w stanie zapewnić, że będzie to informacja w pełni pozbawiona omyłek, która mogłaby stanowić wiążącą ofertę. Pozwany podał w tym miejscu te same dowody co uprzednio.

Co do drugiego postanowienia zawartego w pkt 2 ustępu „Procedura reklamacji” pozwany zaznaczył, iż w jego ocenie wypełnienie zgłoszenia (...) i wpisanie numeru (...) na paczce nie łączy się z nadmiernymi uciążliwościami po stronie konsumenta. Pozwany wskazał, iż pod pojęciem „zgłoszenie (...)” kryje się formularz, który konsument wypełnia po standardowym załogowaniu się na swoje konto w sklepie internetowym i kliknięciu zakładki „zgłoszenie (...)”. Formularz jest prosty i czytelny. Konsument podaje w nim podstawowe informacje dotyczące wadliwości i wskazuje reklamowany produkt. Następnie, w ciągu kilku minut, zostaje wysłana wiadomość e-mail na adres konsumenta podany w ustawieniach konta z nadanym numerem (...). Numer ten konsument winien umieścić na paczce ze sprzętem. Pozwany stwierdził, iż powyższa procedura jest nieskomplikowana, a bardzo usprawnia szybkie reagowanie na zgłoszenia reklamacyjne - jej stosowanie jest zatem korzystne dla konsumentów.

Pozwany podniósł, iż jest jednym z największych sklepów internetowych w Polsce, realizującym tysiące zamówień. Jak podał wobec takich ilości obsługiwanych transakcji, również liczba reklamacji jest znaczna i sprawna organizacja systemu obsługi reklamacyjnej przyczynia się szybkiej obsługi klientów i niezwłocznego zwrotu naprawionych towarów.

Jednocześnie pozwany wskazał, iż wbrew twierdzeniu powoda, zakwestionowane postanowienie nie ogranicza odpowiedzialności pozwanego z tytułu niezgodności towaru z umową. Zdaniem pozwanego konsument nie traci tych uprawnień na skutek nieopatrzania przesyłki numerem (...) może wysłać przesyłkę ponownie, na koszt pozwanego, po uprzednim uzyskaniu tego numeru. Według pozwanego zarówno w treści samego regulaminu, jak i w praktyce, nie wyłącza on swojej odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umów zawieranych z konsumentami. W tym miejscu jako dowód pozwany podał dodatkowo wydruk formularza (...).

Pozwany podkreślił także, iż zakwestionowane klauzule nie są sprzeczne z dobrymi obyczajami ani nie naruszają w sposób rażący interesów konsumenta.

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

Pozwany – (...) S.A. z siedzibą w P. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży artykułów komputerowych za pośrednictwem sklepu internetowego.

Pozwany posługiwał się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Regulamin Sklepu Internetowego”, który zawierał zakwestionowane przez powoda postanowienia o następującej treści:

**1. „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń”.**

**2. „Aby wysłać sprzęt w ramach reklamacji klient jest zobowiązany do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego ZAKŁADKA – (...). Zostanie nadany numer reklamacji – numer (...). Paczki nie oznaczone tym numerem nie będą przyjmowane do serwisu – wróć do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony”. ( k. 9-13 akt ).**

W odpowiedzi na pozew pozwany nie zakwestionował, iż w stosowanym przez niego wzorcu zawarte są powołane w pozwie postanowienia. Nie zaprzeczył także, aby stosował wskazane postanowienia, w związku z czym okoliczność tą należało uznać za przyznaną w oparciu o przepis art. 230 k.p.c.

Wobec nie zakwestionowania wiarygodności wzorca umownego, ani niezgodności kwestionowanych postanowień z treścią postanowień zawartych w Regulaminie należało uznać za udowodnione, iż jest on stosowany przez pozwanego.

W toku postępowania pozwany w piśmie z dnia 14 lutego 2012r. wniósł o odrzucenie pozwu w zakresie żądania uznania za niedozwolone postanowienia wzorca umowy „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń” na podstawie art. 199 § 1 pkt 2 kpc, podnosząc, iż klauzula ta została wpisana przez Prezesa UOKiK do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 2751.

Sąd ustalił z urzędu, że w Rejestrze klauzul niedozwolonych prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 2751 wpisana została stosowana przez (...) S.A. z siedzibą w P. klauzula o wyżej wymienionej treści.

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

W pierwszej kolejności podnieść trzeba, iż wbrew twierdzeniom pozwanego, w niniejszej sprawie nie zachodzą przesłanki do odrzucenia pozwu. Zgodnie z treścią art. 199 § 1 kpc Sąd odrzuci pozew:

- 1) jeżeli droga sądowa jest niedopuszczalna;
- 2) jeżeli o to samo roszczenie pomiędzy tymi samymi stronami sprawa jest w toku albo została już prawomocnie osądzona;
- 3) jeżeli jedna ze stron nie ma zdolności sądowej albo jeżeli powód nie ma zdolności procesowej, a nie działa za niego przedstawiciel ustawowy albo jeżeli w składzie organów jednostki organizacyjnej będącej powodem zachodzą braki uniemożliwiające jej działanie.

Odnosząc się do drugiej ze wskazanych przesłanek procesowych należy zauważyć, iż pierwszym - według art. 192 pkt 1 kpc - skutkiem doręczenia pozwu stronie przeciwnej jest stan sprawy w toku. Od tej chwili niedopuszczalne jest wszczęcie pomiędzy tymi samymi stronami nowego postępowania o to samo roszczenie, a wniesiony później pozew ulega odrzuceniu.

W niniejszej sprawie sytuacja taka nie miała miejsca. Pozwany wskazywał wprawdzie, iż prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2009r. sygn.

XVII AmC 551/09 (opublikowanym w Monitorze Sądowym i Gospodarczym) zostało uznane za niedozwolone stosowanie przez pozwanego (...) S.A. postanowienia o treści „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń”, czyli identycznej jak w niniejszym pozwie, tym niemniej z powództwem w tej sprawie wystąpiło (...) z siedzibą w P., a w przedmiotowej sprawie (...) z siedzibą w B., stąd nie zachodzi tożsamość stron. Z kolei, jak wynika z treści art. 366 kpc wyrok prawomocny ma powagę rzeczy osądzonej tylko co do tego, co w związku z podstawą sporu stanowiło przedmiot rozstrzygnięcia, a ponadto tylko między tymi samymi stronami. Wniosek pozwanego w przedmiocie odrzucenia pozwu oparty na twierdzeniach co do zaistnienia przeszkody procesowej z art. 199 § 1 pkt 2 kpc w tym zakresie należało więc uznać za bezzasadny. Wobec powyższego Sąd oddalił wniosek pozwanego o odrzucenie pozwu.

Sąd stwierdził jednak, iż okoliczność wpisania wymienionej w petitum pozwu jako pierwszej klauzuli stosowanej przez pozwanego (...) S.A. z siedzibą w P. do Rejestru klauzul niedozwolonych, w związku z rozszerzoną prawomocnością wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone określoną w art. 479<sup>43</sup> kpc - różną jednak od prawomocności, o której mowa w art. 199 § 1 pkt 2 kpc i powagi rzeczy osądzonej z art. 366 kpc, ma wpływ na treść rozstrzygnięcia w przedmiocie tejże klauzuli. Rejestr klauzul niedozwolonych jest wiążącym źródłem informacji, jakich postanowień określony przedsiębiorca nie może stosować w swoim wzorcu. Jednocześnie daje konsumentowi, który ma wątpliwości co do dopuszczalności postanowienia możliwość pozyskania wiedzy na temat, jakie klauzule są uznawane za niedozwolone i czy wobec konkretnego przedsiębiorcy orzeczono o zakazie ich stosowania. Należy wskazać, iż zawarcie umowy z konsumentem w oparciu o wzorec umowy zawierający klauzulę wpisaną do rejestru prowadzi do bezwzględnej nieważności czynności prawnej na podstawie art. 58 k.c. (zob. uchwałę SN z dnia 13 lipca 2006 r., III SZP 3/06, Lex nr 197804). Zbędne jest zatem wytaczanie kolejnych powództw zmierzających do stwierdzenia abuzywności klauzuli stosowanej przez danego przedsiębiorcę, która została już wpisana do Rejestru klauzul niedozwolonych. W tej sytuacji Sąd uznał, iż powództwo w zakresie klauzuli objętej żądaniem pozwu o treści „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń” podlega oddaleniu, gdyż klauzula ta została już uznana za niedozwoloną prawomocnym wyrokiem Sądu w sprawie wniesionej przez inną stronę powodową ( art. 479<sup>43</sup> kpc). Zatem niecelowym było wniesienie powództwa co do uznania przedmiotowego postanowienia Regulaminu za niedozwolone, skoro wpisanie tego postanowienia do Rejestru klauzul niedozwolonych spowodowało skutek w postaci zakazu posługiwania się nim w obrocie prawnym przez pozwanego przedsiębiorcę, jak również przez innych przedsiębiorców przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju.

Sąd podjął zatem merytoryczne rozważania wyłącznie odnośnie tej części powództwa, która dotyczyła drugiej kwestionowanej klauzuli.

Przechodząc do meritum wskazać trzeba, 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, że 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 nie mieli wpływu na jego treść, a zatem należało uznać, że nie było ono z nimi uzgadniane indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy także głównych świadczeń stron umowy.

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 działania 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. Pojęcie „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem) zdefiniowała 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, zaś „rażące naruszenie interesów konsumenta” polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym.

Mając powyższe na względzie Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula, zawarta w Regulaminie, o treści **„Aby wysłać sprzęt w ramach reklamacji klient jest zobowiązany do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego ZAKŁADKA – (...). Zostanie nadany numer reklamacji – numer (...). Paczki nie oznaczone tym numerem nie będą przyjmowane do serwisu – wróć do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony”**. stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Przede wszystkim trzeba zauważyć, iż w świetle przepisów prawa, chociażby przepisu art. 9 ust. 1 pkt 10 i art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 02 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000r. Nr 22, poz. 271) wynika, iż konsument ma prawo reklamowania towaru, przy czym prawo to nie jest ograniczone w sposób, w jaki to uczynił pozwany. Należy bowiem stwierdzić, iż z kwestionowanego postanowienia wynika, iż wyłącznie reklamowany towar oznaczony numerem reklamacji wygenerowanym za pośrednictwem należącego do przedsiębiorcy zgłoszenia reklamacyjnego (...) jest przyjmowany do serwisu. Wprawdzie przedsiębiorca może oznaczyć w myśl art. 11 ust. 2 powołanej ustawy sposób składania reklamacji, jednakże w niniejszej sprawie w przypadku nawet niezawinionego przez konsumenta niewskazania numeru (...) na paczce z reklamowanym towarem towar nie tylko nie zostałby przyjęty, ale co więcej - konsument zostałby obciążony kosztami transportu towaru w obie strony, mimo złożenia reklamacji w odpowiednim miejscu oraz za pomocą odpowiedniego środka. W świetle powyższego, zdaniem Sądu, wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego (...) oraz oznaczenie paczki z reklamowanym towarem numerem (...) należy uznać za uciążliwą formalność, zwłaszcza wobec tego, iż jej brak spowoduje nie przyjęcie towaru, a nawet skutkować będzie zgodnie z uregulowaniem zobowiązaniem do zapłaty przewoźnikowi kosztów transportu w obie strony, pomimo, iż zgodnie z

treścią art. 11 ust. 2 powołanej ustawy umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta.

Zakwestionowany zapis bez wątplenia zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

W tej sytuacji, Sąd uwzględnił powództwo we wskazanym w wyroku zakresie, uznając 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 w połowie pozwanego na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 100 kpc w zw. z art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z 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 2010r. Nr 90, poz. 594) .

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 100 kpc.

Publikację prawomocnego wyroku zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c., obciążając pozwanego kosztami publikacji pkt III wyroku na zasadzie art. 100 kpc.

SSO Maria Witkowska