

Sygn. akt XVII AmC 4878/11

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 lipca 2012 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR (del.) Anna Maria Kowalik

Protokolant: Katarzyna Kanduła-Głądecka

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 27 lipca 2012 r. w Warszawie

sprawy z powództwa **Fundacji (...) z siedzibą w W.**

przeciwko **K. sp. zo.o. z siedziba w G.**

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

orzeka:

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanej wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: **„W przypadku reklamacji Klient powinien odesłać towar przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej na adres sklepu.”**
2. nakazuje pobrać od **(...) sp. z o.o. z siedziba w G.** na rzecz Skarbu Państwa- Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód był zwolniony
3. zasądza od **K. sp. zo.o. z siedziba w G.** na rzecz **Fundacji (...) z siedzibą w W.** kwotę 360,00 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;
4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

SSR Anna Maria Kowalik

Sygn. akt XVII AmC 4878/11

UZASADNIENIE

Powódka Fundacja (...) z siedzibą w W. wniosła o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania postanowienia wzorca umowy wykorzystywanego przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w G. o treści:

„W przypadku reklamacji Klient powinien odesłać towar przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej na adres sklepu.” (pkt VII ppkt 3).

a także o zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

W uzasadnieniu powódka wskazała, że kwestionowane postanowienie niekorzystnie kształtują sytuację konsumenta, gdyż ograniczają uprawnienia klienta do składania reklamacji. Zaznaczyła, że obowiązujące przepisy prawne w tym zakresie nigdzie nie uzależniają możliwości wnoszenia reklamacji od dostarczenia przez klienta towaru niezgodnego z umową przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej. Stosownie do treści art. 385³ pkt 2 i 8 kc wskazane postanowienie umowne stanowi zatem klauzulę abuzywną.

W odpowiedzi na pozew (...) sp. z o.o. z siedzibą w G. wniosła o:

- oddalenie powództwa w całości,
- zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Pozwana przekonywała, że postanowienie wzorca, którego dotyczy pozew nie stanowi klauzuli niedozwolonej. Wyraziła przekonanie, że rzeczony zapis nie ogranicza odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy i nie ogranicza spełnienia świadczenia. (...) sp. z o.o. z siedzibą w G. stwierdziła dalej, że w treści regulaminu wyraźnie wskazano, że wszelkie reklamacje i uprawnienia będą rozpatrywane w reżimie przepisów ustawy „o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej...” oraz zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Dodatkowo strona pozwana przekonywała, że kwestionowany zapis wzorca jest korzystny dla konsumentów, gdyż pozwala na przesłanie towaru przesyłką ekonomiczną czyli najtańszą oferowaną przez Poczta Polska, której usługi są powszechnie dostępne, a koszty wysłania towaru są zwracane konsumentowi. W dalszej części uzasadnienia odpowiedzi na pozew pozwana wskazała, że nigdy nie stosowała praktyki polegającej na odmowie przyjęcia przesyłki doręczonej np.: za pomocą firmy kurierskiej.

Sąd Okręgowy ustalił, co następuje:

(...) sp. z o.o. z siedzibą w G. prowadzi sklep internetowy (...).pl. W działalności tej pozwana posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem umowy, które zawiera następujące postanowienie:

„W przypadku reklamacji Klient powinien odesłać towar przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej na adres sklepu.” (pkt VII ppkt 3 - regulamin sklepu internetowego „(...) .pl.” karta 3-7).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej powołanego dokumentu. Pozwana nie kwestionowała tego, że teść przedłożonego dokumentu jest zgodna z postanowieniami regulaminu sklepu internetowego „(...) .pl”, zaś Sąd również nie miał wątpliwości, co do jego wartości dowodowej, stąd był on przydatny dla ustalenia stanu faktycznego.

Postanowieniem z dnia 27 lipca 2012 roku Sąd oddalił wniosek pozwanej o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka A. D. na okoliczność możliwości przyjmowania przez pozwanego przesyłek odsyłanych za pomocą firm kurierskich. W ocenie Sądu okoliczności, na które miał być przesłuchany świadek nie były istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, albowiem istotne jest to, czy postanowienie takie jest częścią wzorca umowy, za pomocą którego **może dojść** do zawarcia umowy z konsumentem. Liczy się potencjalna możliwość naruszenia praw konsumenta poprzez zastosowanie danego postanowienia wzorca umowy.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo podlegało uwzględnieniu w całości.

Stosownie do treści art. 479³⁶ k.p.c. i art. 479³⁸ k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (konsumenta). Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Natomiast kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy (uchwała SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, Nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174). Ocenie

podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy firm konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również kwestie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega kontroli w tym trybie (wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174).

Instytucja niedozwolonych postanowień umownych opisana w art. 385¹ – 385³ k.c., ma na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione 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 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, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy należy stwierdzić, że przedmiotowe postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (essentialia negotii).

Jednocześnie nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanych klauzul, a zatem nie były one z nimi uzgadniane indywidualnie. Nie uzgodnione indywidualnie są bowiem te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385¹ § 3 k.c.).

Do rozstrzygnięcia pozostała więc kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

„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 o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

Pojęcie **„interesów konsumenta”** należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta, jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym (tak Sąd Najwyższy w

wyroku z dnia 13 lipca 2005 roku, I CK 832/04). Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku.

Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. przesłanki służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

Pozwana w umowach zawieranych z konsumentami posługuje się wzorcem zawierającym stwierdzenie **„W przypadku reklamacji Klient powinien odesłać towar przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej na adres sklepu.”** (pkt VII ppkt 3).

Należy podnieść, iż wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów przedsiębiorcy i konsumenta zawierających umowę sprzedaży towaru konsumpcyjnego konstruuje przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz.U.2002.141.1176). Przepisy te zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień oraz obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania ustawowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku.

Mając powyższe na względzie trzeba podkreślić, iż w sprzeczności z dobrymi obyczajami i interesem konsumentów nie byłyby przykładowo postanowienia wzorca, poprzez które sprzedawca wyłącza swą odpowiedzialność za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową wówczas, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć (art. 7 w/w ustawy), bądź wprowadza w terminach przewidzianych przez ustawę prekluzję roszczenia konsumenta z tego tytułu.

Zgola odmiennie trzeba ocenić praktykę polegającą na wprowadzaniu do umowy za pomocą zastrzeżeń zawartych we wzorcach umownych dodatkowych obowiązków, nie dających się wywieść z przepisów wzmiankowanej ustawy, adresowanych do stron słabszej stosunku, czyli konsumenta, które warunkowałyby możliwość skorzystania przez niego z uprawnień przynależnych mu w razie niezgodności towaru z umową. Chodzi tu o narzucanie klientom rozwiązań wymagających od nich uczynienia zadość pewnym dodatkowym aktom staranności. Postanowień, które łatwo mogą doprowadzić do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, bądź też uzależniają taką odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. To z kolei wskutek domniemania konstruowanego przez art. 385³ kpc oznacza z reguły, że regulacje te kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, oraz rażąco naruszają jego interesy. Innymi słowy stanowią niedozwolone postanowienia umowne.

W ocenie Sądu, przedmiotowe postanowienie jest niezgodne z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa cywilnego normującymi zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Prowadzi ono do poważnego ograniczenia praw konsumentów w stosunku do tych przyznanych im przez ustawodawcę.

Należy zaznaczyć, że zaskarżone postanowienie w obecnym kształcie może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W ten sposób konsumenci mogą rezygnować z jakichkolwiek roszczeń związanych z dostarczeniem wadliwego produktu. Działanie takie należy ocenić jako szczególnie nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nie równorzędnym położeniu wobec kontrahenta – przedsiębiorcy. W ocenie Sądu przedmiotowa klauzula narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta dezinformację co do przysługujących mu uprawnień a także zmierza do wykorzystania niewiedzy konsumenta co do istniejących regulacji prawnych w tym zakresie. Tymczasem do obowiązków przedsiębiorcy, jako profesjonalisty, należy formułowanie postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Od przedsiębiorcy wymaga się wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były one jasne, czytelne

i proste. Istotne jest, by postanowienia umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego zabezpieczały jego interesy i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia, albowiem nie musi on znać zasad wynikających z przepisów prawa. Ograniczenie prawa do zgłoszenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przez wymóg dostarczenia towaru przesyłką ekonomiczną Poczty Polskiej narusza te zasady i jest przejawem nadużywania przez pozwaną uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty liczącego właśnie na brak świadomości prawnej konsumenta.

Wskazane okoliczności uzasadniają twierdzenie, iż zakwestionowane postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co nie znajduje żadnego uzasadnienia i prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nie równorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta. W ocenie Sądu, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie znajduje żadnego uzasadnienia, bowiem w sposób rażący narusza ekonomiczne interesy konsumentów a także stanowi nadużycie przewagi kontraktowej pozwanej, która jest profesjonalistą w łączącym ją stosunku prawnym z konsumentem. Zakwestionowany zapis bezsprzecznie zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479⁴³ w zw. z art. 365 k.p.c.) nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda – w tym także przez organizację społeczną działającą na rzecz ochrony interesów konsumentów – przeciwko innemu przedsiębiorcy, niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, stosującemu takie same lub podobne postanowienia wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. (por. uchwałę SN z dnia 7.10.2008 r., III CZP 80/08, OSNC 2009, Nr 9, poz. 118).

Przeciwko zasadności rozpatrywanego powództwa nie może ponadto – zdaniem Sądu, świadczyć deklaracja pozwanego, jakoby postanowienie umowne będące przedmiotem oceny w niniejszej sprawie, było zapisem martwym. Należy podnieść, że okoliczność ta nie zmienia faktu, iż wzmiankowane wyżej postanowienie wzorca jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający interesy konsumenta, nadto nie zażęguje ona niebezpieczeństwa, że wzorzec ten potencjalnie może kształtować treść stosunku umownego z konsumentem. Skoro pozwana twierdzi, że nie odmawia przyjęcia towaru nadesłanego w inny sposób, to powinna kwestionowany zapis z regulaminu usunąć tak, aby nie wprowadzał konsumentów w błąd, co do zasad reklamowania towaru niezgodnego z umową.

Z powyższych względów kwestionowane postanowienia stanowią w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., w wyniku czego Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał je za takie i zakazał ich stosowania na podstawie art. 479⁴² § 1 k.p.c.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę. Na koszty strony powodowej składały się: wynagrodzenie jej pełnomocnika procesowego będącego adwokatem, ustalone na podstawie § 18 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.), oraz opłata skarbową od dokumentu pełnomocnictwa.

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako stronę przegrywającą sprawę w całości, na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), przy uwzględnieniu zasady wynikającej z art. 98 k.p.c. Powód nie miał obowiązku uiszczenia opłat sądowych, w związku z treścią art. 96 ust. 1 pkt 3 tej ustawy.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanej zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.

SSR (del) Anna Maria Kowalik