

sygn. akt XVII AmC 5468/11

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 lutego 2012 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie Wydział XVII Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodnicząca: SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

po rozpoznaniu w dniu 9 lutego 2012 r. w Warszawie na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa (...) Stowarzyszenia (...) w W.

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w B.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w B. wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści „Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie systemu z przyczyn niezależnych od Operatora (awarie łącz zewnętrznych, działanie Sił Wyższych, itp...)”;

II. zasądza od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w B. na rzecz (...) Stowarzyszenia (...) w W. kwotę 72 zł (siedemdziesiąt dwa złote) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. nakazuje pobrać od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w B. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony;

IV. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w B..

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

sygn. akt XVII AmC 5468/11

UZASADNIENIE

Powód (...) Stowarzyszenie (...) z siedzibą w W. wniósł w dniu 30 września 2011 r. pozew przeciwko (...) sp. z o.o. z siedzibą w B. o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy stosowanego w obrocie z konsumentami o treści „Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie systemu z przyczyn niezależnych od Operatora (awarie łącz zewnętrznych, działanie S. Wyższych, itp...)” oraz zasądzenie kosztów postępowania według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powód wskazał, że postanowienie wzorca umowy, którym pozwana posługuje się w obrocie gospodarczym z konsumentami, stanowi niedozwolone postanowienie umowne. Jest ono sprzeczne z dobrymi obyczajami i w sposób rażący narusza interesy konsumentów. Postanowienie to wyłącza odpowiedzialność pozwanej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, nie precyzując znaczenia pojęcia „przyczyn niezależnych od operatora”. Postanowienie to jest niejasne i nieprecyzyjne oraz stwarza pozwanej możliwości do nadużyć procesie

jego stosowania. Powód podniósł również, że zakwestionowane postanowienie wypełnia znamiona postanowień stypizowanych w art. 385³ pkt 2 i 9 k.c.

W odpowiedzi na pozew pozwana uznała powództwo oraz wniosła o zasądzenie kosztów postępowania według norm przepisanych z uwagi na to, że pozwana nie dała powodu do wytoczenia powództwa i uznała przy pierwszej czynności procesowej żądania powoda. Ze względu na trudną sytuację ekonomiczną i obciążenie kredytami pozwana złożyła wniosek ewentualny o nieobciążanie kosztami procesu. Pozwana wskazała, że powód wytoczył łącznie wobec pozwanej pięć powództw dotyczących tego samego wzorca umowy.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny.

Pozwana prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych (wzorzec umowy – k. 7-9, wydruk z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych – k. 10). W działalności tej pozwana posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Regulamin Świadczenia Usług do Internetu przez firmę (...) sp. z o.o.” (wzorzec umowy – k. 7-9). We wzorcu tym na dzień wniesienia pozwu znalazło się postanowienie o treści „Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie systemu z przyczyn niezależnych od Operatora (awarie łącz zewnętrznych, działanie S. Wyższych, itp...)” (pkt. 5.4.1. wzorca umowy – k. 7v.).

W części wstępnej „Regulaminu (...)” znajduje się ponadto postanowienie, że „Regulamin niniejszy (...) obowiązuje bezterminowo wszystkich odbiorców usług telekomunikacyjnych spółki (...)”.

Powyższy stan faktyczny był bezsporny między stronami oraz został ustalony w oparciu o przedstawione przez nie dokumenty, których wiarygodność nie budziła wątpliwości Sądu, a nadto żadna ze stron nie podnosiła zarzutów w tej kwestii.

Powód wniósł przeciwko pozwanej cztery inne powództwa o uznanie za niedozwolone postanowień tego samego wzorca umowy w sprawach o sygn. XVII AmC 5469-5472/11 (okoliczność znana Sądowi z urzędu). Każde z tych powództw dotyczy postanowień regulujących odpowiedzialność pozwanej za niewykonanie zobowiązania (przerwy i ograniczenie świadczenia usług telekomunikacyjnych), a mianowicie:

- „Operator nie wyklucza występowania krótkich przerw w świadczeniu Usług, związanych z pracami modernizacyjnymi lub spowodowanych brakiem zasilania energią elektryczną w budynku. Przerwy te nie podlegają reklamacji” (XVII AmC 5469/11);
- „Operator nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku przerw w świadczeniu Usług” (XVII AmC 5470/11);
- „Jeżeli ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego Operator nie odnotuje faktu uregulowania należności od Abonenta, ma prawo do ograniczenia świadczenia Usług Abonentowi bez rekompensaty” (XVII AmC 5471/11);
- W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w Abonamencie w wysokości proporcjonalnej do czasu wadliwego funkcjonowania, bądź braku dostępu do usługi, o ile przekroczy on 24 godziny ciągłej przerwy lub wadliwego funkcjonowania” (XVII AmC 5472/11).

Sąd Okręgowy zważył, co następuje.

Powództwo jest zasadne.

Na wstępie należy zaznaczyć, że niniejsze postępowanie toczy się w oparciu o przepisy art. 479³⁶-479⁴⁵ k.p.c., które w sposób szczególny wyznaczają reguły kontroli abstrakcyjnej wzorców umownych. Odrębnością tego postępowania

jest uregulowana w art. 479⁴¹ k.p.c. niemożność oparcia wyroku wyłącznie na podstawie uznania powództwa. Dlatego też Sąd nie był związany uznaniem powództwa dokonany przez stronę pozwaną.

Analizując abuzywność zakwestionowanego postanowienia umownego, wskazać należy, że w myśl art. 385¹ § 1 k.c. za niedozwolone uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione 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.

Oznacza to, że dla uznania określonego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowania go z praktyki stosowania z konsumentami konieczne jest stwierdzenie, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem (zostało narzucone konsumentowi),
2. nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
3. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
4. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta.

Analizowana klauzula umowna nie była uzgadniana indywidualnie z konsumentami, o czym świadczy jej stanowcze sformułowanie oraz znajdujące się w części wstępnej postanowienie stanowiące o bezwzględny obowiązywaniu wzorca umowy wobec wszystkich konsumentów. Klauzula ta nie dotyczy także głównych świadczeń stron, ponieważ reguluje jedynie kwestię odpowiedzialności pozwanej za niewykonanie zobowiązania. Powyższych ocen pozwana nie kwestionowała.

Przedmiotem badania Sądu w zaskarżonej klauzuli stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.

Należy także wskazać, że 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. Funkcją 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 art. 385¹ §1 k.c.

Dokonując analizy zakwestionowanej klauzuli umownej, Sąd stwierdził, że pozostaje ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami i w konsekwencji rażąco narusza interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 104 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 ze zm.) do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, za wyjątkiem przedsiębiorcy wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej, który co do zasady odpowiada na podstawie przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne. Pozwana nie jest przedsiębiorcą wyznaczonym do świadczenia usługi powszechnej, ponosi więc odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

Zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zakres tej odpowiedzialności można rozszerzyć albo ograniczyć, z tym że nieważne jest zastrzeżenie, iż dłużnik nie będzie odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną wierzycielowi umyślnie (art. 473 k.c.). Dodatkowo, dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, przy pomocy których zobowiązanie wykonuje (art. 474 k.c.). Przyjmuje się, że i tę odpowiedzialność można rozszerzyć bądź ograniczyć, jednakże bez możliwości wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzaną umyślnie przez te osoby.

Należy również wskazać, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową wzajemną, bowiem jej strony są zobowiązane w taki sposób, że świadczenie jednej z nich (usługa telekomunikacyjna) jest odpowiednikiem świadczenia drugiej (abonament i ewentualne dodatkowe opłaty) – art. 487 § 2 k.c. Zatem, nawet gdyby doszło do uznania, że pozwana nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu usług, to nie może ona żądać świadczenia wzajemnego za czas przerwy w odpowiedniej części (abonamentu i ewentualnych innych opłat), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu (art. 495 § 1 k.c.).

Powołane przepisy, poza regulującymi możliwość wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie, mają charakter dyspozytywny. Oznacza to, że strony stosunku cywilnoprawnego mogą je umownie modyfikować. Jednakże, w sprawach o uznanie postanowienia wzorca umowy wykorzystywanego w stosunkach z konsumentami za niedozwolone, aby mogło dojść do badania istoty danego postanowienia umownego, konieczne jest stwierdzenie, że nie podlegało ono negocjacom. Chodzi o sytuacje, w których przedsiębiorca wykorzystując swoją faktyczną przewagę nad konsumentem, narzuca mu warunki, na jakich zostaje między nimi ukształtowany stosunek prawny.

Należy podkreślić, że dyspozytywne uregulowania kodeksu cywilnego zawierają wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów stron umów zawieranych na gruncie prawa cywilnego. Przepisy te zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień oraz obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania kodeksowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku.

Mocą zakwestionowanej klauzuli umownej, pozwana wyłączyła swoją odpowiedzialność za przerwy w świadczeniu usług z przyczyn niezależnych od siebie. Wzorec umowy nie zawiera ani definicji ani wyczerpującego wyliczenia tych przyczyn, a jedynie przytacza ich przykłady – awarie łącz zewnętrznych i działanie siły wyższej. W ocenie Sądu tak określone ograniczenie odpowiedzialności pozwanej obejmuje swoim zakresem również odpowiedzialność za działania i zaniechania pomocników – podmiotów, przy pomocy których pozwana wykonuje swoje zobowiązanie. Zachowanie tych podmiotów mieści się bowiem w powszechnym rozumieniu pojęcia „przyczyn niezależnych od pozwanej”. Tymczasem, takie ograniczenie odpowiedzialności jest sprzeczne z przytoczonymi wyżej przepisami kodeksu cywilnego, stawiając przedsiębiorcę w sytuacji korzystniejszej od przewidzianej tymi przepisami. Na wypadek zaistniałej u pomocnika awarii, odpowiedzialność pozwanej została wyłączona, gdy tymczasem według zasad ogólnych, przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność wobec konsumenta, natomiast dalej w ramach roszczeń regresowych pomocnik ponosi odpowiedzialność wobec przedsiębiorcy. Sprzeczne z dobrymi obyczajami jest to, że pozwana przerzuciła na konsumenta konieczność dochodzenia roszczeń od swojego pomocnika, podczas gdy strony te nie są związane ze sobą stosunkiem umownym. Jest to postępowanie nielojalne wobec konsumenta. Za rażąco naruszającą interesy konsumenta należy uznać okoliczność, że w razie dochodzenia przez niego roszczeń od pomocnika przedsiębiorcy w ramach odpowiedzialności deliktowej (odpowiedzialność kontraktowa nie ma tu miejsca,

gdyż strony te nie łączy umowa), obciąża go obowiązek udowodnienia winy pomocnika, podczas gdy w ramach odpowiedzialności kontraktowej to dłużnik (przedsiębiorca) byłby zobowiązany do wykazania braku winy swojego pomocnika.

Nadto, zakwestionowana klauzula umowna mieści się w zakresie postanowień art. 385³ pkt 2 i 21 kc, zgodnie z którymi w razie wątpliwości za niedozwolone uważa się postanowienia umowne wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz uzależniające odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie. W świetle ugruntowanego orzecznictwa (por. wyrok Sądu Najwyższego z 3 lutego 2006 r., sygn. akt I CK 297/2005) naruszenie jednego z postanowień art. 385³ kc przesądza o jednoczesnym naruszeniu art. 385¹ § 1 kc, który definiuje pojęcie postanowienia niedozwolonego.

Wymienione przyczyny wskazują zdaniem Sądu, na ukształtowanie obowiązków konsumenta w spornym postanowieniu w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, który narusza rażąco interesy tego konsumenta (art. 385¹ § 1 kc). Wobec tego, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami zakwestionowanej w pozwie klauzuli umownej na podstawie art. 479⁴² § 1 k.p.c.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 108 § 1 k.p.c. obciążając nimi stronę pozwaną. Kosztami które poniósł powód w toku postępowania były jedynie koszty zastępstwa procesowego w wysokości 360 zł określonej w § 14 ust. 3 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2002 r., nr 163, poz. 1349 ze zm.).

Orzekając o zwrocie kosztów Sąd oparł się na treści art. 102 k.p.c. i zasądził od pozwanej tylko część kosztów zastępstwa procesowego w wysokości 72 zł, tj. 1/5 przewidzianych rozporządzeniem kosztów zastępstwa procesowego, pomimo tego, że formalnie stroną wygrywającą w całości proces był powód. Sąd zważył, że powód wniósł pięć powództw w stosunku do klauzul umownych zawartych w jednym wzorcu umowy oraz jednolicie dotyczących kwestii odpowiedzialności pozwanej za niewykonanie zobowiązania. Sąd dostrzegł także, że argumentacja powoda przedstawiona w każdym z pięciu powództw jest lakoniczna i zbliżona do siebie. Zdaniem Sądu podobieństwo tych klauzul przemawiało na rzecz objęcia ich jednym powództwem, co byłoby działaniem w pełni skutecznym, a przy tym nie narażało pozwanego na nadmierne koszty procesu, w tym zwrot wielokrotności kosztów zastępstwa procesowego powodowi. Sąd ma na uwadze, że powód jest stowarzyszeniem działającym na rzecz dobra wspólnego, jakim jest ochrona praw i interesów konsumentów. Działając w interesie ogólnym powód powinien mieć na względzie zasady współzycia społecznego stanowiące jeden z wyznaczników tego, czym jest i co zawiera się w tym interesie. Zasady współzycia społecznego są kategorią wartości pozaprawnych o niewyznaczonych ściśle granicach. Wskazuje się, że stanowią one katalog wartości o charakterze uniwersalnym związanych z regułami moralnymi (Pyziak-Szafnicka Małgorzata (red.), Kodeks cywilny. Część ogólna. Komentarz., komentarz do art. 5 i powołana tam literatura, LEX 2009). W orzecznictwie Sądu Najwyższego nadaje się im sens zasad słuszności, uczciwości, lojalności oraz reguł rzetelnego postępowania w stosunkach społecznych (tak wyroki SN z dnia 3 października 2000 r., I CKN 308/00; z dnia 4 października 2001 r., I CKN 4458/00; z dnia 3 lutego 1998 r., I CKN 459/97).

Względem na te zasady wymagałby, aby w procesie egzekwowania od przedsiębiorców zakazu stosowania klauzul niedozwolonych, nie narażał ich na nieuzasadnione dolegliwości, w tym koszty postępowania, które powstały w związku z rozdzieleniem przez powoda swojego żądania na pięć odrębnych powództw. Działania powoda powinny być więc adekwatne i proporcjonalne do celu, którym jest ochrona interesów konsumentów.

W rezultacie Sąd doszedł do przekonania, że słuszne i szczególnie uzasadnione będzie zasądzenie od pozwanej w każdym z pięciu postępowań po 1/5 należnych powodowi kosztów zastępstwa procesowego, w wyniku czego uzyska on łącznie zwrot kosztów w wysokości takiej, jakby wytoczył jedno powództwo w stosunku do wszystkich klauzul.

Opłatę sądową w wysokości 600 zł, od wniesienia której powód był zwolniony, Sąd postanowił obciążyć pozwaną na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 oraz art. 113 ust. 4 w zw. z art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2005 r., nr 167, poz. 1398 ze zm.). Sąd nie znalazł podstaw do odstąpienia od obciążania pozwanej kosztami sądowymi, ponieważ poza ogólnym stwierdzeniem na temat trudnej sytuacji finansowej pozwana nie uzasadniła swojego wniosku o zwolnienie od tych kosztów, a zwłaszcza nie przedstawiła stosownych dowodów na tę okoliczność.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ § 1 k.p.c., obciążając kosztami pozwaną.

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka