

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 stycznia 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący: SSR del. Adam Malinowski

Protokolant: Marika Józefczyk

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 11 stycznia 2013 r. w Warszawie sprawy z powództwa Powiatowy Rzecznik Konsumentów w T. przeciwko A. K. o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

"Uwaga! Informacja o rozpatrzeniu reklamacji-osobiście w sklepie";

2. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie), tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony, kwotę 600 (sześćset) złotych;

3. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2011-12-08 powód – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w T. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Uwaga! Informacja o rozpatrzeniu reklamacji – osobiście w sklepie"

zawartego we wzorcu umowy "Zgłoszenie reklamacyjne", którym posługuje się pozwany – A. K. - prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą (...). Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

W ocenie powoda wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełniałoby tym hipotezę art. 385[1] § 1 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, niezgodnione z nim indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – z wyłączeniem postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Zdaniem powoda stosując kwestionowany zapis, pozwany przerzuca na konsumentów obowiązek zapoznania się ze stanowiskiem przedsiębiorcy odnośnie rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, przy jednoczesnym zwolnieniu się z obowiązku dotrzymania ustawowego 14 dniowego terminu na ustosunkowanie się do żądania reklamacyjnego. Ponadto powołał się na podobne klauzule już istniejące w rejestrze postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pozwany przyznał, że stosował przedmiotowe postanowienie w obrocie z konsumentami i że stosowania go zaprzestał dopiero po otrzymaniu odpisu pozwu.

Niezależnie od tego, podniósł, iż klienci każdorazowo dobrowolnie składali oświadczenie, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszenia reklamacyjnego odbiorą osobiście w sklepie.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m. in. na sprzedaży obuwia. W ramach tej działalności, w dacie wniesienia pozwu, posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. „Zgłoszenie reklamacyjne”, zawierającym postanowienie, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj.:

"Uwaga! Informacja o rozpatrzeniu reklamacji – osobiście w sklepie".

Powyższe okoliczności były między stronami bezsporne. Pozwany nie zaprzeczył prawdziwości wzorca, ani treści kwestionowanego pozwem zapisu. Art. 230 kpc stanowi, że gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane. Za podstawę ustalenia stanu faktycznego Sąd przyjął zatem wzajemnie niekwestionowane twierdzenia stron, kierując się zasadą wyrażoną w art. 230 kpc.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Przechodząc do oceny postanowień wzorca pod kątem ich niedozwolonego charakteru, wskazać należy, co następuje. Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby uznać dane postanowienie umowne za niedozwolone musi ono spełniać cztery przesłanki tj.: (I) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) powyższe prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz (IV) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron.

Ostatnia z wymienionych przesłanek, o której mowa w zdaniu drugim art. 385[1] § 1 kc, zachodzi w niniejszej sprawie, gdyż omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na wydaniu zakupionego towaru, zaś konsumenta na zapłacie ceny za ten towar.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Sąd nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy pozwanym a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny ex ante i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta), choćby ze względu na verba legis, muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno – gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywania w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał faktu, iż on sam opracowuje wzorzec, który następnie przedstawia do podpisu konsumentowi bez negocjacji. Umożliwia to bowiem wprowadzenie przez przedsiębiorcę całkowicie dowolnego zapisu do wzorca umowy, na który konsument nie ma wpływu. Dobrym

obyczajem jest także, by przedsiębiorca nie wprowadzał konsumenta w błąd i nie przerzucał na niego części ciężaru procesu reklamacyjnego. To na przedsiębiorcy ciąży obowiązek poinformowania konsumenta o decyzji dotyczącej żądania reklamacyjnego i to w ściśle określonym terminie. Według takiego wzorca powinien działać dobry handlowiec i uczciwy sprzedawca, a już z pewnością wówczas, gdy reklamacja jest uzasadniona.

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd tutejszy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 2006-06-27, sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny. Zaliczyć tu można również dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

Na gruncie przedmiotowej sprawy naruszenie interesów konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej. Stosowanie kwestionowanego wzorca, poprzez konieczność osobistego odebrania informacji o rozpatrzeniu reklamacji w sklepie pozwanego, naraża konsumenta na ponoszenie dodatkowych wydatków lub strat. Stanowi to przerzucenie na klienta obowiązku sprzedawcy, mogące potencjalnie stanowić uszczuplenie jego majątku. Może również doprowadzić do naruszenia sfery prywatnej konsumenta (choćby poprzez utratę czasu), co w relacjach z konsumentem nie powinno mieć miejsca.

Konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2007-03-19, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 2007-10-11, sygn. akt III SK 9/07). Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone. Taka sytuacja ma miejsce w przedmiotowej sprawie. Gdyby skarżony zapis nie znajdował się we wzorcu stosowanym przez pozwanego, konsument byłby w korzystniejszym położeniu. Przy sprzedaży konsumenckiej zasady dochodzenia roszczeń przez konsumentów reguluje ustawa z 2002-07-27 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Reguluje ona w sposób szczegółowy prawa i obowiązki obu stron obrotu handlowego. Art. 8 ust. 3 tej ustawy stanowi, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1 (tj. doprowadzenie towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową) nie ustosunkował się do jego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Przepis ten nakłada jednoznacznie na sprzedawcę obowiązek ustosunkowania się do żądania konsumenta, przewidując jednocześnie sankcję za niedotrzymanie terminu w postaci uznania żądania konsumenta za uzasadnione. Konsument nie musi zgłaszać się osobiście do przedsiębiorcy po informację o decyzji w sprawie złożonej reklamacji. To sprzedawca musi poinformować klienta w terminie 14 dni o swojej decyzji. Skarżony zapis odwraca tę sytuację z korzyścią dla przedsiębiorcy.

Przechodząc do analizy kwestionowanego wzorca i jego zapisu, zdaniem Sądu, w pierwszej kolejności uznać należy, że unormowany w szczególny sposób tryb reklamacyjny stanowi część umowy sprzedaży, konkretnie zaś jej postanowienia dodatkowe. Takie stanowisko zajął także Sąd Apelacyjny (wyrok z dnia 2006-01-20, sygn. akt VI ACa 537/05). Przyjęte przez sprzedającego „Zgłoszenie reklamacyjne” jest stosowanym przez pozwanego wzorcem umowy, regulującym poboczne kwestie, odnoszące się do umowy sprzedaży obuwi i w związku z tym podlega ocenie w kontekście klauzul zawartych w art. 385[1] § 1 kc.

Oceniając sytuację konsumenta, który zakupuje u pozwanego obuwie, brać pod uwagę należy następujące okoliczności. Nałożony przez przedsiębiorcę obowiązek osobistego odbioru decyzji dotyczącej zgłoszenia reklamacyjnego może oznaczać konieczność wyłożenia kosztów dojazdu, które mogą przekroczyć nawet wartość obuwi, jako że buty mogą kosztować na przykład kilkadziesiąt złotych, kupujący zaś nie mieszka w pobliżu sklepu. Osobisty odbiór decyzji oznaczać może także konieczność zaniechania obowiązków ciężących na konsumentce –

rodziny, opiekuńczych i zawodowych, a nawet możliwość poniesienia dodatkowych strat, na przykład części lub całości dniówki. Mamy więc do czynienia z naruszeniem czasu i harmonogramu zajęć konsumenta, koniecznością wykładania własnych środków finansowych, a być może z ponoszeniem wymiernych strat. Spowodowane jest to przerwaniem przez sprzedawcę jego obowiązków na kupującego. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego to na sprzedawcy leży obowiązek ustosunkowania się w terminie 14 dni do reklamacji, pod rygorem uznania żądania klienta za uzasadnione. A zatem zobowiązanie konsumenta do osobistego odbioru decyzji niweluje niekorzystne dla sprzedawcy skutki nie ustosunkowania się do reklamacji i zdejmuje z niego obowiązek zachowania wskazanego terminu.

Można także mówić o wprowadzeniu konsumentów w błąd, ponieważ w przeważającej części nie są oni zorientowani w zakresie przysługujących im uprawnień i odpowiadających im obowiązków sprzedawcy. Należy zatem założyć, że większość konsumentów, po otrzymaniu druku „Zgłoszenia reklamacyjnego”, pozostanie w przekonaniu, że nie ma innej drogi załatwienia reklamacji, niż ta proponowana przez sprzedającego. A przecież są inne, bardzo proste i niewyszukane możliwości, na przykład przesłanie decyzji drogą pocztową, czy telefonicznie, o czym kwestionowany wzorzec nie wspomina.

Zgodnie z powyższym, kwestionowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, czym wypełnia przesłanki art. 385[1] § 1 kc. Nakłada bowiem na konsumenta obowiązki nie przewidziane przepisami prawa. W stosunkach między konsumentem a przedsiębiorcą ten ostatni musi działać w granicach prawa wyznaczonego ustawami. Postanowienie cytowane w pozwie przerzuca na konsumenta obowiązek dotrzymania terminu i uzyskania informacji z własnej inicjatywy, a tym samym zwolnienia sprzedawcy z tego obowiązku. Co więcej konsument zawierając umowę sprzedaży nie jest informowany o zobowiązaniu zawartym w „Zgłoszeniu reklamacyjnym” i zapoznaje się z nim dopiero wtedy, gdy wypełniany jest druk reklamacyjny. W konsekwencji zaskarżona klauzula wypełnia również przesłanki art. 385[3] pkt 4 kc.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządono na podstawie art. 479[44] kpc.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia przepis art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167 poz. 1398 ze zm.).

SSR del. Adam Malinowski