

Sygn. akt XVII AmC 1448/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 marca 2013 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Dariusz Dąbrowski

Protokolant: Anastazja Chojnacka

po rozpoznaniu w dniu 25 marca 2013 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Stowarzyszenia (...) z siedzibą w P.

przeciwko Towarzystwu (...) Spółce Akcyjnej w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

1) uznaje za niedozwolone i zakazuje Towarzystwu (...) Spółce Akcyjnej w W. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działanie dostawców i ewentualne nie doręczenie upominków do Agencji”.

2) zasądza od Towarzystwa (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz Stowarzyszenia (...) z siedzibą w P. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego,

3) nakazuje pobrać od pozwanego Towarzystwa (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie kwoty 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa,

4) zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego Towarzystwa (...) Spółki Akcyjnej w W..

sygn. akt XVII AmC 1448/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-03-07 powód – Stowarzyszenie (...) z siedzibą w P. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działanie dostawców i ewentualne nie doręczenie upominków od Agencji."

zawartego w art. 4 ust. 3 wzorca umowy zatytułowanego "REGULAMIN Promocji upominkowej dla Klientów w ramach promocji ubezpieczeń mieszkaniowych (...) S.A. „(...)”", którym posługuje się pozwany – Towarzystwo (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.. 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.

Kwestionowana klauzula zdaniem powoda powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż przewiduje wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Wniósł także o połączenia spraw toczących się między stronami przed tutejszym Sądem, zarejestrowanych w repertorium AmC pod numerami od 1448/12 do 1449/12.

Zarzucił, że żądanie pozwu nie nawiązuje do wprowadzonego do obrotu wzorca umowy, bowiem zawarte w powołanym dokumencie oświadczenie pozwanego ma charakter jednostronny i stanowi przyrzeczenie publiczne w rozumieniu art. 919 kc, a tym samym nie podlega kontroli w toku postępowania o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

#### ***Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą ubezpieczeniową. W dniach 2011-08-01 do 2011-09-30 pozwany zorganizował promocję, której zasady zostały określone w regulaminie zawierającym zapis do którego odwołuje się żądanie pozwu, tj. "Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działanie dostawców i ewentualne nie doręczenie upominków od Agencji.". Warunkiem uczestnictwa w promocji było zawarcie z Organizatorem (pозwanym) nowej umowy ubezpieczenia mieszkaniowego (art. 2 ust. 2 wzorca umowy):

1. (...) rozszerzonej o ubezpieczenie dodatkowe – pakiet (...)
2. (...) + rozszerzonej o ubezpieczenie dodatkowe – pakiet (...)

Konsument, który zawarł nową umowę ubezpieczenia, jedną z wymienionych powyżej otrzymywał upominek promocyjny w postaci torebki (art. 3 ust. 2 wzorca umowy).

#### ***Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

Ponieważ powództwo w niniejszej sprawie zostało wniesione przed 2012-05-03, tj. przed zmianą przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego, zastosowanie w niniejszej sprawie miały przepisy kpc obowiązujące w dacie wniesienia pozwu (art. 9 ust. 1 i art. 11 ustawy z dnia 16 września 2011 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z dnia 2 listopada 2011 r.))

Odnosząc się do zarzutów pozwanego, wskazać należy, że o jednostronności stosunku prawnego decydowałyby zbędność oświadczenia woli jednej ze stron. Legalną definicję oświadczenia woli zawiera art. 60 kc, zgodnie z którym wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej. Nie można zatem mówić o zbędności oświadczenia woli uczestnika promocji, gdy do wzięcia w niej udziału konieczne jest wcześniejsze wyrażenie zgody na warunki proponowane przez przedsiębiorcę a tym bardziej przystąpienie do umowy ubezpieczenia.

W omawianym regulaminie sam pozwany używa sformułowania „dokonają zawarcia z Organizatorem nowej umowy ubezpieczenia mieszkaniowego” (art. 2 ust. 2 wzorca umowy). Powyższe sformułowanie nie może być rozumiane

inaczej, niż jako złożenie oświadczenia woli. Przystąpienie do promocji wymagało zatem złożenia wzajemnie sobie odpowiadających wyraźnych oświadczeń woli pozwanego i uczestnika, co innymi słowy oznacza zawarcie umowy.

Ponadto – stosownie do orzecznictwa Sądu Apelacyjnego w Warszawie, które Sąd orzekający w sprawie niniejszej w pełni podziela – z natury uregulowania przyrzeczenia publicznego wynika, iż chodzi w nim o nieskomplikowaną relację prawną sprowadzającą się do prostego wykonania jednej oznaczonej czynności, za co obiecano nagrodę. Stosunek prawny regulowany kilkunastoma postanowieniami, nie mieści się w ramach przewidzianej w art. 919 kc i nast. instytucji przyrzeczenia publicznego (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2011-10-04, sygn. akt VI ACa 282/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2011-09-07, sygn. akt VI ACa 284/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2010-10-20, sygn. akt VI ACa 231/10; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2010-10-20, sygn. akt VI ACa 233/10).

Zgodnie z art. 66 § 1 kc oświadczenie drugiej stronie woli zawarcia umowy stanowi ofertę, jeżeli określa istotne postanowienia tej umowy. Regulamin, jakim posługiwał się pozwany bez wątplenia te istotne postanowienia określał. Należy zatem stwierdzić, że ogłoszenie promocji i wprowadzenie do obrotu regulaminu, stanowiło nie tyle przyrzeczenie publiczne, co ofertę zawarcia umowy o udział w promocji.

Odmienne stanowisko pozwanego w tym zakresie wynika być może z błędnego przyjęcia, że skoro zobowiązania stron z tytułu przystąpienia do promocji są jednostronne, to jest to jednostronna czynność prawna. Tymczasem pojęcia te dotyczą dwóch różnych aspektów związku obligacyjnego. Czynność jednostronna to taka, która wywiera skutki prawne po złożeniu jednego, oderwanego od innych oświadczenia woli. Jednostronność zobowiązań polega na tym, że tylko jedna strona umowy ma obowiązek świadczyć na rzecz drugiej, bez świadczeń wzajemnych. Jako przykład czynności prawnej dwustronnej, ale jednostronnie zobowiązującej, można wskazać umowę darowizny.

Przechodząc do oceny przedmiotowego postanowienia pod kątem jego abuzywności, Sąd zważył, 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 zawarciu przez konsumenta umowy ubezpieczenia, zaś pozwanego na objęcie konsumenta ochroną ubezpieczeniową oraz wydaniu upominku promocyjnego.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Jak już wspomniano przy omawianiu stanu faktycznego, 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 na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwanym jest także, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z uprawnieniem do zwolnienia się z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy przez osoby trzecie, przy pomocy których pozwany wykonuje swoje zobowiązanie. Poprzez zastosowanie kwestionowanego zapisu może dojść do sytuacji, gdy konsument, który spełnił warunki promocji, nie otrzyma upominku promocyjnego, a przedsiębiorca nie poniesie za to odpowiedzialności. Nie może zatem zyskać aprobaty praktyka stosowana przez przedsiębiorcę przewidująca taką możliwość. Świadczy to o woli utrudnienia konsumentowi możliwości dochodzenia swoich usprawiedliwionych roszczeń.

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 grożących 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 grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

W niniejszej sprawie naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej. Konsument mimo iż spełnił swoje świadczenie wykupując ubezpieczenie od pozwanego może nie otrzymać w zamian upominku promocyjnego, a pozwany – stosując kwestionowany zapis – zwolni się od odpowiedzialności, nie dając konsumentowi możliwości dochodzenia roszczeń. Powoduje to straty finansowe, jak również naruszenie interesów prywatnych wynikających z braku satysfakcji, związanego z niepomysłnym załatwieniem sprawy, uniemożliwieniem dochodzenia usprawiedliwionych roszczeń oraz wynikających z tego trudnościami organizacyjnymi.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385[1] §1 kc uzupełniona została listą przykładowych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385[3] kc. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie (wyrok z dnia 2008-10-08, sygn. akt VI ACa 772/08), 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. Funkcja jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwia wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385[1] §1 kc. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy.

W ocenie Sądu przedmiotowa klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne stosownie do art. 385[1] § 1 kc. W szczególności zaś mieści się w hipotezie art. 385[3] pkt. 2 kc, zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Postanowienie to wypełnia także hipotezę art. 385[3] pkt 21 kc, zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uzależniają odpowiedzialność przedsiębiorcy od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których wykonuje swoje zobowiązanie.

Nadmienić należy, iż pozwany w przedmiotowej klauzuli zastrzegł, że nie ma wpływu na działania przewoźnika, które mogą powodować opóźnienie lub nawet brak doręczenia upominków promocyjnych, i te zdarzenia, co istotne, nie mogą być podstawą do roszczeń kierowanych przez konsumentów. Zdaniem Sądu takie uregulowanie umowne jest niedopuszczalne.

Powszechnie przyjętą praktyką w przypadku przesyłania i dostarczania towarów jest przekazywanie, polecanie ich wyspecjalizowanym podmiotom, realizującym usługi pocztowe lub kurierskie. Zasady odpowiedzialności za działania osób, którymi przedsiębiorca posługuje się realizując swoje zobowiązanie, uregulowane są w sposób wyważony w przepisach powszechnie obowiązujących, przede wszystkim w art. 474 kc, zgodnie z którym dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonuje.

W myśl art. 474 kc, za działania i zaniechania osób, z których pomocą przedsiębiorca wykonuje swoje zobowiązanie, ponosi on odpowiedzialność jak za działania własne. Wskazany przepis ma co prawda charakter dyspozytywny, co oznacza możliwość jego modyfikacji w umowie, jednak w obrocie konsumenckim należy brać pod uwagę rzeczywiste skutki gospodarcze takiej korekty. Otóż odwoływanie się w tym wypadku przez profesjonalistę do jego relacji z podmiotami trzecimi faktycznie pozbawia konsumenta ochrony jego praw, co w rażącym stopniu narusza jego interesy. Wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumenta za działania osób, z pomocą których wykonuje swoje zobowiązania umowne, prowadzi do przesunięcia na konsumenta ryzyka gospodarczego, które z natury rzeczy obciąża właśnie przedsiębiorcę. Zdaniem Sądu, zaskarżona klauzula narusza zatem podstawowe kategorie prawa zobowiązań w odniesieniu do działalności gospodarczej (zob. Cz. Żuławska [w:] red. G. Bieniek, Komentarz do kodeksu cywilnego, Warszawa 2003, s. 145-146).

Omawiany zapis zawęża odpowiedzialność przedsiębiorcy w sposób nadmierny. Świadczenie pozwanego jest spełnione w momencie, kiedy konsument otrzyma upominek promocyjny. Niedopuszczalne zatem jest postanowienie wzorca umowy prowadzące do sytuacji, w której z tytułu nieotrzymania lub bardzo późnego otrzymania upominku promocyjnego konsument musiałby dochodzić roszczeń od przedsiębiorcy pocztowego lub innego podmiotu, który przyczynił się do powstania opóźnienia. Z podmiotami takimi nie wiąże konsumenta żaden stosunek umowny. Łączyłby się z tym zatem szereg praktycznych trudności, poczynając od ustalenia, który podmiot ponosi odpowiedzialność w sytuacji braku jakichkolwiek dokumentów potwierdzających wysyłkę towaru. To pozwany decyduje, w jaki sposób zorganizowana jest jego działalność i komu zleca poszczególne czynności. Dlatego w omawianej sytuacji niedopuszczalne jest wyłączenie lub ograniczanie odpowiedzialności za wykonanie zobowiązania ze względu na wadliwe działanie podmiotów świadczących usługi pocztowe lub dostawcze.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula 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 dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis bezsprzecznie zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

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 zarządzono na podstawie art. 479[44] kpc.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 98 kpc, zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony.

Przyznane stronie koszty stanowią wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 360 zł - ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt. 2 w zw. z § 2 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. nr 163. poz. 1349 ze zm.).

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.).

Sąd nie przychylił się do wniosku pozwanego o połączenie spraw ze względu na to, że każde z postanowień objętych poszczególnymi pozwami wymaga osobnej oceny. Dlatego z punktu widzenia ekonomii postępowania nie byłoby to korzystne. Na marginesie dodać należy, że takie połączenie nie miałyby znaczącego wpływu na koszty postępowania. Połączenie na podstawie art. 219 kpc kilku spraw do łącznego rozpoznania i rozstrzygnięcia jest zabiegiem jedynie technicznym i nie prowadzi do powstania jednej nowej sprawy. Wobec powyższego koszty zastępstwa i wpis sądowy liczone byłyby dla każdej z połączonych spraw osobno.

SSO Dariusz Dąbrowski