

Sygn. akt XVII AmC 2942/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 31 października 2012r.

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

Przewodnicząca: SSR (del.) Monika Gajdzińska-Sudomir

Protokolant: Piotr Hołyś

po rozpoznaniu w dniu 31 października 2012r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa: (...) w W.

przeciwko: (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez Pozwaną w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o następującej treści: „Reklamacje dotyczące Konkursu mogą być zgłaszane przez Uczestnika wyłącznie (...) w terminie 2 dni od dnia wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji”;
2. zasądza od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz (...) w W. kwotę 360 zł /trzysta sześćdziesiąt złotych/ tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;
3. nakazuje pobrać od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz Skarbu Państwa kwotę 600 zł /sześcset 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 Pozwanej.

Sygn. akt XVII AmC 2942/12

## UZASADNIENIE

Dnia 19 listopada 2012r.

(...) w W. wniosło o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego o nazwie Regulamin Konkursu „Kibicuj na (...) z (...)” o treści: Reklamacje dotyczące Konkursu mogą być zgłaszane przez Uczestnika wyłącznie (...) w terminie 2 dni od dnia wystąpienia zdarzenia, stanowiącego podstawę reklamacji; rozpoznanie sprawy również pod nieobecność powoda bądź jego pełnomocnika; zasądzenie od pozwanej na swoją rzecz kosztów postępowania według norm przepisanych oraz dopuszczenie i przeprowadzenie dowodów z dokumentów wskazanych w uzasadnieniu pozwu na okoliczności tam wskazane. W uzasadnieniu Powód podniósł, iż Pozwana w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zorganizowała konkurs, którego uczestnikami mogą być konsumenci. Zasady konkursu uregulowane zostały we wzorcu umownym o nazwie Regulamin Konkursu „Kibicuj na (...) z (...)”. Zawarte w tym wzorcu, a zakwestionowane przez Powoda postanowienie w jego ocenie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Powód podniósł, iż dwudniowy termin na złożenie przez konsumenta reklamacji nie jest w żaden sposób uzasadniony i jest zbyt krótki, co powoduje możliwe trudności konsumentów w zebraniu dowodów potwierdzających ich roszczenia oraz sformułowaniu reklamacji. Jednocześnie Powód wskazał, iż dla siebie Pozwana zastrzegła siedmiodniowy termin na rozpatrzenie reklamacji, co kształtuje stosunek zobowiązaniowy nierównorzędnie i w sposób rażąco niekorzystny dla konsumenta.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa jako bezpodstawnego z uwagi na fakt, iż zakwestionowana przez Powoda klauzula nie stanowi elementu wzorca umownego, lecz jest częścią przyrzeczenia publicznego nagrody konkursowej, która jako jednostronna czynność prawna nie podlega kognicji sądu w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i skutkuje brakiem legitymacji czynnej Powoda. W przypadku nieuwzględnienia tego wniosku, Pozwana wniosła o połączenie niniejszej sprawy z enumeratywnie wymienionymi innymi sprawami zawisłymi pomiędzy stronami tego postępowania w tutejszym Sądzie oraz oddalenie powództwa, przeprowadzenie dowodów i rozpoznanie wniosków wskazanych w treści odpowiedzi na pozew oraz zasądzenie na swoją rzecz od Powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego radcy prawnego w wysokości podwójnej stawki minimalnej, według norm przepisanych.

W uzasadnieniu Pozwana wskazała, iż zorganizowany przez nią Konkurs był publicznym przyrzeczeniem nagrody konkursowej w rozumieniu art. 921 K.c. i został zorganizowany przez udostępnienie jego Regulaminu na stronie internetowej (...). Stanowił jednostronną czynność prawną kreującą stosunek zobowiązaniowy. Dla jego skuteczności nie było wymagane złożenie oświadczenia woli przez drugą stronę. Jako jednostronna czynność prawna, wskazany Regulamin nie mieści się w granicach roszczeń o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, gdyż nie jest wzorcem umowy. Regulamin określał również oznaczenie czynności, z których wykonaniem Pozwana wiązała możliwość przyznania nagród, jak również określił kryteria, według których przyznawane miały być nagrody. Zasady Konkursu w ocenie Pozwanej nie stworzyły pomiędzy stronami relacji zbliżonej do programu lojalnościowego. Zdaniem Pozwanej opisana w § 3 ust. 5 procedura potwierdzania uczestnictwa w Konkursie miała charakter wyłącznie techniczny i umożliwiała Pozwanej monitorowanie aktywności inwestycyjnej tych klientów, którzy wyrazili zgodę uczestnictwa w Konkursie. Pozwana podkreśliła, iż Regulaminie brak było klauzuli, iż potwierdzenie uczestnictwa jest jednoznaczne z akceptacją jego treści, a zatem Pozwana nie wymagała od uczestników zapoznania się z Regulaminem ani nie udostępniła go w sposób wymaganych dla wzorca w postaci elektronicznej, gdyż jak podkreślono w odpowiedzi na pozew – udostępnienie wzorca na stronie internetowej nie zapewniło drugiej stronie umowy przechowywania wzorca i odtwarzania go w zwykłym toku czynności.

Odnosząc się merytorycznie do twierdzeń Powoda o abuzywnym charakterze zakwestionowanej klauzuli, Pozwana podniosła, iż o abuzywności danej klauzuli decyduje nie tylko samo naruszenie dobrych obyczajów, ale pozostające z nim w związku rażące naruszenie interesów konsumentów. Powód powinien wykazać, iż brak symetrycznych rozwiązań w zakresie praw i obowiązków stron nie znajduje uzasadnienia merytorycznego w aspekcie, do którego dane postanowienia np. terminy się odnoszą. Interes konsumenta powinien być, zdaniem Pozwanej, oceniany przez pryzmat odpowiedniego wzorca konsumenta, który zgodnie z wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 3 marca 2010r. jest konsumentem wyedukowanym, świadomym i krytycznym, aktywnie korzystającym z kierowanych do niego akcji edukacyjnych u informacyjnych, a nie konsumentem „nieoświeconym”, biernym i nieporadnym. Zdaniem Pozwanej w niniejszej sprawie ocena abuzywności powinna być dokonana przez pryzmat konsumenta posiadającego dostateczne środki na dokonywanie inwestycji na rynku kapitałowym, odpowiednio doświadczonego i rozumiejącego co najmniej podstawowe zasady prowadzenia akcji promocyjnych czy konkursów związanych z nabywaniem instrumentów finansowych za pośrednictwem wyspecjalizowanych podmiotów. Pozwana podniosła, iż terminy złożenia reklamacji mają charakter instrukcyjny i ich przekroczenie nie pociąga za sobą negatywnych skutków dla Uczestnika.

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

Pozwana spółka (...) sp. z o.o. w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie m.in: działalności maklerskiej związanej z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych, pozostałej działalności wspomagającej usługi finansowe z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, działalności agentów i brokerów ubezpieczeniowych, działalności związanej z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi, przetwarzaniem danych / dowód: odpis z rejestru przedsiębiorców k. 45/. Uchwałą Zarządu z dnia 28 lutego 2012r. został wprowadzony Regulamin konkursu „Kibicuj na Euro z (...)”, zorganizowanego przez Pozwaną spółkę dla Uczestników tj. osób fizycznych, które zawarły z (...) umowę o świadczenie usług przyjmowania i przekazywania zleceń lub nabyły za

pośrednictwem (...) Produkty Ubezpieczeniowe oraz niezależnie od powyższego, były posiadaczem konta (...) w okresie trwania Konkursu (§ 1 ust. 1 pkt. 5 Regulaminu). W ramach Konkursu Uczestnicy mogli inwestować środki pieniężne w wysokości przekraczającej wartość środków pieniężnych, które były w dniu rozpoczęcia konkursu przedmiotem inwestowania w Tytuły Uczestnictwa oraz Produkty Ubezpieczeniowe za pośrednictwem (...) poprzez nabycie 1) Jednostek Uczestnictwa 2) Certyfikatów Inwestycyjnych 3) Produktów Ubezpieczeniowych (§ 5 ust. 1 w zw. z § 1 ust. 1 pkt. 19 Regulaminu). Spośród Uczestników wyłonionych miało zostać ośmiu laureatów, z których każdy łącznie a) w czasie trwania konkursu zainwestował Nowe Środki na kwotę nie mniejszą, niż 1 mln zł; b) w ostatnim dniu trwania Konkursu posiadał największą wartość zainwestowanych Nowych Środków według wyceny na ten dzień; c) nie więcej, niż 50 % z Nowych Środków zainwestował w Jednostki Uczestnictwa Rynku Pieniężnego; d) posiadał w ostatnim dniu trwania konkursu konto (...) i nie wypowiedział umowy o jego prowadzenie (§ 5 pkt. 5 Regulaminu). Jako Nagrodę w Konkursie określono jedną z ośmiu pojedynczych wejściówek imiennych na mecze piłki nożnej z udziałem reprezentacji Polski na Euro 2012 typu Gold o wartości 1 133 EUR każdy wraz z nagrodą pieniężną w kwocie stanowiącej równowartość zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych (§ 1 ust. 1 pkt. 9 Regulaminu). Zgodnie z § 3 ust. 4 i 5 Regulaminu Uczestnik zakwalifikowany do Konkursu, otrzymuje informacje o tym fakcie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w drodze listu poleconego. Uczestnik zobowiązany jest do potwierdzenia uczestnictwa w Konkursie poprzez przesłanie wiadomości zwrotnej lub listem poleconym oraz podanie swoich prawdziwych danych, niezbędnych do otrzymania nagrody (§ 3 ust. 4 i 5 Regulaminu).

Regulamin udostępniony został na Stronie Internetowej, a także na żądanie Uczestników w siedzibie (...) oraz w punktach obsługi klienta (§ 8 pkt. 2 Regulaminu).

### ***Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:***

W pierwszej kolejności rozważania Sądu Okręgowego dotyczyć musiały charakteru Regulaminu, w którym zawarta została zakwestionowana klauzula, w szczególności określenia, czy stanowi on wzorzec w rozumieniu art. 384 § 1 K.c. W tym celu konieczne było przede wszystkim przeanalizowanie charakteru prawnego konkursu organizowanego przez Pozwaną, w szczególności zarzutu Pozwanej, iż konkurs był przyrzeczeniem publicznym nagrody konkursowej tj. jednostronną czynnością prawną kreującą stosunek zobowiązaniowy. W ocenie Sądu Okręgowego w istocie w niniejszej sprawie doszło jednakże do zawarcia umowy o udział w konkursie.

Między organizatorem konkursu a jego uczestnikiem każdorazowo dochodziło do zawarcia umowy na zasadach określonych w Regulaminie. Opracowany przez Pozwaną Regulamin konkursu należy bowiem traktować jako skierowaną do osób zamierzających skorzystać z usług Pozwanej, ofertę zawarcia umowy o udział w konkursie na warunkach określonych w Regulaminie. Dodatkowo Pozwana przesyłała osobom spełniającym warunki konkursowe wiadomość e – mail lub list polecony z informacją o zakwalifikowaniu do konkursu. Aby zostać uczestnikiem konkursu należało spełnić łącznie szereg warunków określonych w Regulaminie, jak również stanowczo zadeklarować uczestnictwo poprzez potwierdzenie uczestnictwa w Konkursie w drodze przesłania wiadomości zwrotnej lub listu poleconego, co stanowiło przyjęcie oferty. Z chwilą przyjęcia w powyższy sposób oferty przez osobę zainteresowaną udziałem w konkursie dochodziło zdaniem Sądu Okręgowego do zawarcia między stronami umowy o uczestnictwo w konkursie. Umowa ta musi zostać uznana za umowę nienazwaną z elementami przyrzeczenia publicznego. Punktem wyjścia do zawarcia umowy o uczestnictwo w konkursie było wcześniejsze skorzystanie z innych usług Pozwanej. Skorzystanie z tych usług może być interpretowane jako świadczenie Uczestnika na rzecz Pozwanej. W umowie tej poza zobowiązaniem zasadniczym – świadczenia usług, Pozwana zobowiązała się do spełnienia dodatkowego świadczenia - nagrody w przypadku ziszczenia się określonego zdarzenia o losowym charakterze. Uczestnik inwestujący Nowe Środki uzyskuje fakultatywnie możliwość wzięcia udziału w konkursie z nagrodami. Zawarcie tej umowy jest w tym wypadku przyczynowo powiązane z ofertą zawarcia umowy udziału w konkursie z uwagi na to, że uczestnictwo w losowaniu nagrody zależy od woli Uczestnika i jest dobrowolne, lecz nie przesądza jeszcze o otrzymaniu nagrody. Dochodzi do zawarcia jednostronnie zobowiązującej umowy udziału w konkursie, w której Pozwana zobowiązała się nieodpłatnie wydać nagrodę. Wobec powyższego kwalifikacją łączącej strony więzi prawnej jako umowy oznacza dopuszczalność sądowej kontroli zakwestionowanego postanowienia pod kątem jego abuzywności.

Należy zauważyć, że z mocy art. 384 § 1 k.c. regulamin jest jedną spośród wymienionych tym przepisem szczególnych postaci wzorca umowy, a więc jak każdy wzorzec umowy ustalany jest przez jedną ze stron i choćby z tego powodu nie może być sam w sobie kwalifikowany jako umowa.

Przyjęcie przez sąd, że strony wiązała umowa jednostronnie zobowiązująca nie pozbawia regulaminu jego charakteru określonego treścią art. 384 § 1 k.c. bowiem "wzorzec umowy" to jednostronne i uprzednio przygotowane zestawienie klauzul umownych, ujętych w sposób generalny i abstrakcyjny, z przeznaczeniem do wykorzystania w nieograniczonej liczbie przypadków. Wzorce umów należą zatem do standardowych form kontraktu nie stanowiąc kontraktu.

Wiążący charakter wzorca bezspornie polega na tym, że staje się on skuteczny względem drugiej strony stosunku prawnego powstałego na podstawie umowy zawartej przy użyciu tegoż wzorca. Treść wzorca umowy może, po spełnieniu ustawowych przesłanek, skutecznie ukształtować sytuację prawną kontrahenta, określając jego prawa i obowiązki.

Postanowienia regulaminu, jako ustalonej przez jedną ze stron szczególnej postaci wzorca umowy (art. 384 § 1 k.c.), podlegają kontroli abstrakcyjnej w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, (Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 stycznia 2011 r. I CSK 218/10 LEX 707 845/) i w tym zakresie nie jest w skuteczny zarzut Pozwanej.

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. W myśl tego przepisu 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. Możliwość uznania wzorca umowy za niedozwolony i wyeliminowania go z praktyki stosowania uzależniona jest od następujących warunków:

- 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.

Powyzsze przesłanki muszą być 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 wymienione kryteria należało zważyć, iż konsumenci nie mają wpływu na jego treść, albowiem wzorzec jest przedstawiany przez Pozwaną, a zatem nie jest uzgadniany indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy również głównych świadczeń stron umowy.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia czy zakwestionowane przez Powoda postanowienie kształtuje 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. W stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się właściwym informowaniem

o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu i realizacji umowy, rzetelnym traktowaniem równorzędnego partnera jakim jest konsument. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są też działania mające na celu ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron (tak M. Śmigiel – Wzorce umowne s. 360).

Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść inne aspekty: zdrowie konsumenta (jego bliskich), czas zbędnie tracony, dezorganizacja toku życia, przykrości, zawód itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi w sytuacji, gdy w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy, przez to że jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę formułując konkretny wzorzec. Określenie „rażąco” należy stosować do znacznego odchylenia przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Przepis art. 3 ust. 1 europejskiej dyrektywy 93/13 z dnia 5 kwietnia 1993r. stanowiącej wzorcową regulację dla polskiego ustawodawcy w dziedzinie ochrony interesów konsumenta przewiduje, że dana klauzula jest niedozwolona gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 sygn. akt I CK 832/04 /Biuletyn SN 2006 nr 2 str. 86/ za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznał wprowadzenie klauzul godzących w równowagę kontraktową, rażące naruszenie interesów konsumenta polega zaś na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym.

Należy także wskazać, że klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> 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. Funkcja jego polega na tym, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385<sup>1</sup> § 4 k.c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385<sup>3</sup> k.c. jest niedozwolonym postanowieniem umownym należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego „niedozwolonego” brzmienia tzn. nie spełnia przesłanek z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. . Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności.

Przechodząc do oceny merytorycznej zakwestionowanej klauzuli Sąd Okręgowy wskazuje, iż w całości podziela ocenę zaprezentowaną przez Powoda. Zakwestionowana klauzula nierównomiernie rozkłada prawa i obowiązki stron stosunku prawnego, przyznając Pozwanej siedmiodniowy termin dla rozpatrzenia reklamacji, zaś konsumentowi jedynie dwudniowy termin do jej złożenia. Może być obliczona na całkowite pozbawienie konsumenta prawa do złożenia reklamacji, gdyż dwudniowy termin od dnia wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, a nie od dnia dowiedzenia się o tym zdarzeniu w wielu sytuacjach czyni uprawnienie do wniesienia reklamacji fikcyjnym. Dwudniowy termin na wniesienie reklamacji jest terminem zbyt krótkim i choć reklamacja nie musi spełniać określonych wymogów formalnych, to jej sformułowanie wymaga czasu. Być może nie każda reklamacja wymaga konsultacji prawnych, tym niemniej potrzebny jest czas na jej sformułowanie i zbadanie, czy jest uzasadniona w świetle podpisanej umowy oraz przepisów ustawy. Zbyt rygorystyczne warunki reklamacji mogą zniechęcać do wszczynania procedury reklamacyjnej. Dochowanie dwudniowego terminu uznać należy za nadmiernie uciążliwą formalność, którą obciążono konsumenta. Zakwestionowana klauzula może zatem wyczerpywać znamiona przepisu art. 385<sup>3</sup> pkt. 21 K.c., zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które

w szczególności uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

Sąd nie podziela przy tym argumentacji Pozwanej, iż klauzula wyłącznie zawarta w zakwestionowanym postanowieniu odnosi się jedynie do sposobu złożenia reklamacji, nie zaś do terminu jej złożenia. Redakcja zapisu, w szczególności brak znaków interpunkcyjnych w treści zdania przemawia za koniecznością odniesienia wymogu wyłączności do wszystkich objętych zdaniem warunków tj. zarówno co do sposobu jak i terminu wniesienia reklamacji. Sąd nie podziela przy tym argumentacji Pozwanej, iż brak wyraźnego zastrzeżenia o nie rozpatrywaniu reklamacji wniesionych po upływie terminu skutkuje uznaniem terminu do wniesienia reklamacji za termin instrukcyjny. Nawet jeżeli jednak taki był zamiar Pozwanej przy formułowaniu wzorca, to zakwestionowana klauzula musi zostać uznana za wprowadzającą w błąd konsumenta i narażającą jego interesy majątkowe. Zgodnie z zasadami logiki i doświadczenia życiowego stwierdzić bowiem trzeba, iż terminy do wnoszenia reklamacji są zastrzegane na korzyść przedsiębiorców, a nie konsumentów. Uzasadniona byłaby zatem ocena konsumenta, iż z uwagi na brak możliwości zachowania terminu jego reklamacja nie może zostać już skutecznie wniesiona.

Ponadto zaskarżona klauzula narusza równowagę stron stosunku prawnego, gdyż nierównomiernie rozkłada prawa i obowiązki stron umowy, zastrzegając dla przedsiębiorcy siedmiodniowy termin do rozpatrzenia reklamacji. Skoro Pozwana, jako profesjonalista zastrzegła dla siebie ponad trzykrotnie dłuższy termin do rozpatrzenia reklamacji, niż dla konsumenta do jej wniesienia, to niewątpliwie równowaga stron stosunku umownego nie zostaje zachowana. Wnosząc reklamacje konsument dochodzi określonych roszczeń i już z tej tylko przyczyny jego sytuacja jest trudniejsza, niż przedsiębiorcy podejmującego decyzję w przedmiocie praw i obowiązków konsumenta. Niewątpliwie charakter usług świadczonych przez Pozwaną i warunki Konkursu determinują wysoki stopień skomplikowania mogących mieć miejsce sporów. Postawienie konsumenta w gorszej, niż pozwaną sytuacji w stosunku umownym nie powinno być przy tym uzasadniane organizacyjnymi i strategicznymi interesami Pozwanej jako organizatora Konkursu i uwarunkowaniami prowadzonej przez nią działalności. Ryzyko prowadzonej przez Pozwaną działalności nie może być bowiem przerzucane na konsumenta.

Sąd Okręgowy zważył, iż ocena nieuczciwego charakteru postanowienia wzorca umownego w ramach kontroli abstrakcyjnej wymaga dokonania przez sąd weryfikacji "przyzwoitości" konkretnej klauzuli. Sąd powinien ustalić, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli. Jeżeli konsument byłby w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że ma ono charakter nieuczciwy /tak Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 25 maja 2010r. sygn. VI ACa 1256/09 LEX nr 1125298/. W niniejszej sprawie niewątpliwie zawarcie we wzorcu zaskarżonej klauzuli może pogorszyć sytuację konsumenta i narazić jego interesy majątkowe poprzez pozbawienie go prawa do wniesienia reklamacji.

Ustaleń co do stanu faktycznego w niniejszej sprawie Sąd Okręgowy dokonał w oparciu o przeprowadzone dowody z dokumentów oraz okoliczności bezsporne. Jednocześnie Sąd oddalił wniosek Pozwanej o połączenie niniejszej sprawy z innymi sprawami zawiśłymi pomiędzy stronami przedmiotowego postępowania w tutejszym Sądzie. Poza tożsamością podmiotową, sprawy te nie pozostają ze sobą w żadnym związku, albowiem każda z zaskarżonych klauzul wymaga odrębnej oceny, niezależnej od oceny pozostałych zakwestionowanych klauzul.

Mając na uwadze powyższe okoliczności Sąd Okręgowy uznając, iż kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez Pozwaną spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej (art. 385<sup>1</sup> § 1 K.c) zakazał jego wykorzystywania w obrocie (art. 479<sup>42</sup> § 1 K.p.c).

W pkt. 2 wyroku na podstawie art. 98 i 99 Kodeksu postępowania cywilnego w zw. z § 18 ust. 2 pkt. 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2008r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, Sąd Okręgowy zasądził od Pozwanej jako od strony przegrywającej na rzecz Powoda koszty zastępstwa procesowego według stawki przewidzianej w przywołanym rozporządzeniu. O obciążeniu Pozwanej stałą opłatą sądową od pozwu

orzeczone w pkt. 3 wyroku na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. nr 167, poz. 1398).

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Pozwanego zarządono na zasadzie art. 479<sup>44</sup> § 1 K.p.c.