

Sygn. Akt XVII AmC 3763/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 marca 2013 r.

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

Przewodniczący: SSO Jacek Łabuda

Protokolant: Iwona Hutnik

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 14, 21 marca 2013 r. w Warszawie sprawy

z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

przeciwko (...)S.A. w W..

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"(...) Zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa wywołuje skutek od chwili potwierdzenia przez (...) S.A. przyjęcia dyspozycji dotyczącej zmiany lub odwołania pełnomocnictwa, złożonej przez Oszczędzającego" ;

2. oddala powództwo w pozostałej części ;

3. znosi wzajemnie koszty postępowania pomiędzy stronami ;

4. zasądza od pozwanego (...) S.A. w W. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 300,00 (trzysta) złotych tytułem połowy opłaty sądowej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa ;

5. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) S.A. w W..

SSO Jacek Łabuda

Sygn. Akt XVII AmC 3763/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-04-30 powód – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień o treści:

1. „O przyjęciu lub odmowie przyjęcia dyspozycji, o której mowa w ust. 1, (...) SA niezwłocznie informuje Oszczędzającego” w zw. z ust. 1 „Ustanowienie, odwołanie lub zmiana pełnomocnictwa mogą być dokonywane w formie pisemnej dyspozycji, złożonej przez Oszczędzającego w (...) SA”

2. „Zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa wywołuje skutek od chwili potwierdzenia przez (...) SA przyjęcia dyspozycji, dotyczącej zmiany lub odwołania pełnomocnictwa, złożonej przez Oszczędzającego”,

zawartych odpowiednio w § 12 ust. 2 oraz w § 13 ust. 2 wzorca umowy "Umowa rachunku lokacyjnego – indywidualnego konta emerytalnego (IKE)", którym posługuje się pozwany - (...) SA 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.

Odnosząc się do klauzuli oznaczonej numerem 1, powód wskazał, iż przyznaje ona pozwanemu prawo do decydowania o odmowie przyjęcia dyspozycji konsumenta dotyczącej ustanowienia, zmiany bądź odwołania pełnomocnictwa, nie precyzując w jakikolwiek sposób okoliczności, które będą miały wpływ na taką decyzję pozwanego. Zauważył także, że żadne z postanowień analizowanego wzorca nie precyzuje przesłanek, które warunkują o podjęciu przez pozwanego decyzji o odmowie przyjęcia pełnomocnictwa. Należy zatem uznać, że pozwany praktycznie w każdej sytuacji, mocą własnej arbitralnej decyzji, według własnego uznania, może odmówić przyjęcia złożonej przez konsumenta dyspozycji ustanowienia, zmiany czy odwołania pełnomocnictwa. Skutkuje to brakiem pewności konsumenta co do czynności ustanowienia pełnomocnika. Konsument powinien mieć swobodę działania w ramach umowy IKE, w tym prawo do wyboru formuły działania.

Odnosząc się natomiast do klauzuli oznaczonej numerem 2, powód wskazał, iż kreuje ona sytuację, w której złożona przez konsumenta dyspozycja odwołania lub zmiany pełnomocnictwa wywoła skutek w bliżej nieoznaczonym terminie. Potwierdzenie bowiem dyspozycji przez pozwanego nie jest określone żadnym przedziałem czasowym. To wyłącznie pozwany decyduje, w którym momencie dyspozycja zmiany lub odwołania pełnomocnictwa zacznie wywierać skutek.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Uzasadniając swoje stanowisko wskazał, iż nie można przyznać racji powodowi, aby klauzula nr 1 przyznawała mu prawo do decydowania o odmowie przyjęcia dyspozycji konsumenta, dotyczącej ustanowienia, zmiany bądź odwołania pełnomocnictwa, nie precyzując w jakikolwiek sposób okoliczności, które będą miały wpływ na taką decyzję pozwanego. Kwestionowany wzorzec zawiera bowiem postanowienie, które precyzuje takie okoliczności. Jest to mianowicie § 27 wzorca, który odnosi się do wszystkich dyspozycji, które mogą być składane przez klienta.

W zakresie klauzuli nr 2, pozwany wskazał, iż nie można przyznać racji powodowi, aby potwierdzenie dyspozycji przez niego nie było określone żadnym przedziałem czasowym. W zależności od okoliczności, przede wszystkim tego, czy dyspozycja jest składana w oddziale, czy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, termin potwierdzenia może być różny. Jednakże górną granicę zawsze wyznacza niezwłoczność, czyli działanie pozwanego bez nieuzasadnionej zwłoki. Pozwany zwrócił również uwagę na fakt, iż nie wystąpiły nigdy sytuacje, w których na skutek zastosowania przedmiotowego postanowienia poszkodowani byłiby konsumenci.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany (...) SA w W. prowadzi działalność bankową określoną w ustawie Prawo bankowe. Pozwany oferuje konsumentom produkt - indywidualne konto emerytalne. W ramach tej działalności posługuje się w obrocie z konsumentami postanowieniami wzorca umowy o treści:

1. „1. Ustanowienie, odwołanie lub zmiana pełnomocnictwa mogą być dokonywane w formie pisemnej dyspozycji, złożonej przez Oszczędzającego w (...) SA.

2. O przyjęciu lub odmowie przyjęcia dyspozycji, o której mowa w ust. 1, (...) SA niezwłocznie informuje Oszczędzającego”

2. „1. Pełnomocnictwo może być w każdym czasie zmienione lub odwołane przez Oszczędzającego.

2. Zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa wywołuje skutek od chwili potwierdzenia przez (...) SA przyjęcia dyspozycji, dotyczącej zmiany lub odwołania pełnomocnictwa, złożonej przez Oszczędzającego”,

W inkryminowanym wzorcu znajduje się również zapis § 27, o następującej treści:

(...) SA ma prawo do niewykonania złożonej przez Oszczędzającego dyspozycji w przypadku:

1. niezgodności podpisu na dyspozycji ze wzorem podpisu złożonym w (...) SA,
2. postanowienia wydanego przez uprawniony organ, zakazującego dokonywania wypłat w rachunku lokacyjnego,
3. nieprzedstawienia dokumentu stwierdzającego tożsamość lub innego dokumentu, wymaganego przez (...) SA, służącego do identyfikacji Oszczędzającego,
4. nieprzedstawienia dokumentów niezbędnych ze względu na rodzaj składanej dyspozycji,
5. stwierdzenia przez (...) SA nieprawidłowości we wskazanym przez Oszczędzającego numerze rachunku bankowego, którego dotyczy dana dyspozycja,
6. niezgodności dyspozycji z ustawą.”

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.

Zgodnie z art. 227 kpc przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. W konsekwencji nie mogły być przedmiotem postępowania dowodowego okoliczności przedmiotowo nieistotne, zaś postępowanie dowodowe zostało skoncentrowane do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek abuzywności postanowień wzorca umowy. W szczególności Sąd pominął zgłaszane przez pozwanego dowody osobowe. Świadek pozwanego miał zeznawać na okoliczność postępowania pozwanego w przypadku dyspozycji klienta dotyczącej pełnomocnictwa do rachunku bankowego, na okoliczność niezwłocznego potwierdzania Klientowi pozwanego dyspozycji dotyczącej zmiany lub odwołania pełnomocnictwa, a także na okoliczność, że u pozwanego nie zarejestrowano w okresie od 1 stycznia 2009 roku do 10 czerwca 2012 roku reklamacji, które dotyczyłyby zarzutów postawionych przez powoda w pozwie. Tymczasem okoliczności te nie mają znaczenia dla niniejszego postępowania.

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.

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w zakresie postanowienia wskazanego w punkcie I.B. pozwu. W pozostałej części – w zakresie punktu I.A. pozwu - powództwo podlega oddaleniu.

Odnosząc się do zarzutu pozwanego, iż nie było reklamacji w związku ze stosowaniem kwestionowanych postanowień, należy wskazać, iż wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli prowadzonej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone okolicznością pozbawioną znaczenia dla rozstrzygnięcia jest to, czy przedsiębiorca skorzystał z uprawnień przysługujących mu na mocy

kwestionowanego zapisu. Przedmiotem oceny Sądu nie jest bowiem praktyka prowadzenia działalności gospodarczej przez pozwanego, ale normatywna treść postanowień wzorców umów, którymi się on posługuje.

Na wstępie rozważań merytorycznych wyjaśnienia wymaga, że 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[1] § 1 kc. 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 prowadzeniu rachunku konsumenta, zaś konsumenta na powierzeniu części swojego majątku pozwanemu.

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 nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

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.

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. Odstępstwo od tej zasady możliwe jest tylko, o ile zmiana jest uzasadniona specyfiką wzajemnych świadczeń lub jest kompensowana innymi postanowieniami wzorca.

Analizując kwestionowane postanowienia, należy wskazać, co następuje. Klauzula oznaczona w pozwie numerem I.A daje pozwanemu możliwość odmowy przyjęcia dyspozycji złożonej przez klienta w zakresie ustanowienia bądź zmiany pełnomocnictwa. Biorąc jednak pod uwagę całokształt zapisów regulaminowych, widać wyraźnie, iż – wbrew twierdzeniom powoda - pozwany nie może w każdej sytuacji, mocą własnej arbitralnej decyzji i według własnego uznania odmówić przyjęcia dyspozycji klienta o ustanowieniu, zmianie czy odwołaniu pełnomocnictwa. Jak trafnie wskazał pozwany, § 27 znajdujący się w tym samym wzorcu co kwestionowany zapis, zawiera wyliczenie sytuacji, w których pozwany może odmówić przyjęcia dyspozycji. Katalog ten ma zastosowanie do wszystkich dyspozycji składanych przez klientów, zatem ma także zastosowanie przy ustanawianiu bądź zmianie pełnomocnictwa. Wyliczenie tych sytuacji, w których pozwany odmawia przyjęcia dyspozycji, wskazuje na brak dowolności w postępowaniu w sprawie przyjęcia dyspozycji konsumenta. Charakteryzuje się również ochroną jego interesów. Zapisy wskazane we wzorcu wyłączają de facto arbitralność w odmowie przyjęcia przez pozwanego dyspozycji klienta. Nie można zatem mówić o sprzeczności z dobrymi obyczajami, czy rażącym naruszeniu interesów konsumentów, a tym samym o niedozwolonym charakterze owego zapisu w myśl art. 385[1] § 1 kc.

Odnosząc się natomiast do klauzuli oznaczonej w pozwie numerem I.B wskazać należy, iż stwarza ona przedsiębiorcy możliwość dowolnego wyboru momentu, od którego zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa złożone przez klienta wywołują skutek. Warto zwrócić uwagę, iż użyte w niej określenia są nieostre. Sformułowanie o treści „wywołuje skutek od chwili potwierdzenia przez (...) SA” nie precyzuje żadnego konkretnego terminu i może być właściwie całkowicie dowolnie zinterpretowane przez pozwanego. Nie wskazano również od jakich czynników zależy potwierdzenie i kiedy można się go spodziewać. Zapis taki stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami. W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest bowiem, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy, który staje się częścią umowy. Jako dominująca strona umowy, powinien działać bez szkody dla konsumenta, poprzez jasne, precyzyjne i jednoznaczne określenie terminów na dokonanie swoich czynności. Przez zastosowanie kwestionowanego wzorca może dojść do sytuacji, gdy po złożeniu dyspozycji konsumenta o odwołaniu lub zmianie pełnomocnictwa, dotychczasowy pełnomocnik może nadal działać w ramach swojego pierwotnego umocowania. Będzie tak do czasu, gdy pozwany nie potwierdzi złożonej dyspozycji, jednakże termin na to potwierdzenie pozostaje nieokreślony. Nie można przyznać racji pozwanemu, że ramy czasowe są określone. Albowiem „niezwłocznie” może być dowolnie rozumiane przez pozwanego, nie stanowi ono precyzyjnego zakreslenia terminu, który powinien być znany konsumentowi. Klauzula ta daje możliwość opóźnienia skuteczności oświadczeń złożonych przez konsumenta, bez wskazania ram czasowych. Powoduje to stan niepewności i dezorientacji po stronie konsumenta, co rażąco narusza interesy prywatne konsumenta. W skrajnej sytuacji może także dojść do naruszenia jego interesów ekonomicznych, gdy z powodu braku możliwości działania zgodnie ze złożoną dyspozycją, klient zostanie narażony na straty finansowe. Nie może zatem zyskać aprobaty praktyka stosowana przez przedsiębiorcę przewidująca taką możliwość.

Konsekwencją powyższego było stwierdzenie, że poprzez zastosowanie kwestionowanego postanowienia dochodzi do naruszenia interesów konsumentów oraz do naruszenia dobrych obyczajów, a tym samym postanowienie to powinno zostać uznane za niedozwolone w myśl art. 385[1] § 1 kc.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy o treści: „Zmiana lub odwołanie pełnomocnictwa wywołuje skutek od chwili potwierdzenia przez (...) SA przyjęcia dyspozycji, dotyczącej zmiany lub odwołania pełnomocnictwa, złożonej przez Oszczędzającego” za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów. W pozostałym zakresie Sąd powództwo oddalił.

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. 100 kpc, zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej połowy opłaty od pozwu w wysokości 300,00 zł (trzysta złotych) 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.).

SSO Jacek Łabuda