

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 maja 2013 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: sekretarz sądowy Ewa Naróg

po rozpoznaniu w dniu 6 maja 2013 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa E. K.

przeciwko (...) Sp. z o.o. w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) Sp. z o.o. w W. wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści:

1. „W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie (...), a to z powodu: odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Osobie, która dokonała wpłaty zwraca się wpłaconą kwotą po potrąceniu zryczałtowanych kosztów rezygnacji, które uzależnione są od daty rezygnacji i wynoszącej maksymalnie: - rezygnacja na więcej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy – 500 PLN od osoby (koszty manipulacyjne związek z dokonaną rezerwacją); - od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, nie mniej niż 500 PLN od osoby; - od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy; - od 14 do 4 dnia – 75% ceny imprezy; - rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub nie stawienie się na zbiórkę – 95 % imprezy. Na żądanie Klienta (...) przedstawi udokumentowane wyliczenie poniesionych w związku z rezygnacją kosztów.” (5. Rezygnacje, zmiana uczestnika, ust. 5.2);

2. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie”(7. Reklamacje, ust. 7.1) ”.

II. zasądza od (...) Sp. z o.o. w W. na rzecz E. K. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt) tytułem kosztów zastępstwa procesowego,

III. Nakazuje pobranie od (...) Sp. z o.o. w W. na rzecz Skarbu Państwa kasy Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty sądowej, ,

IV. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Skarbu Państwa.

SSO Bogdan Gierzyński

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-08-02 powód – E. K. – domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie (...), a to z powodu: odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Osobie, która dokonała wpłaty zwraca się wpłaconą kwotą po potrąceniu zryczałtowanych kosztów rezygnacji, które uzależnione są od daty rezygnacji i wynoszącej maksymalnie:

- rezygnacja na więcej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy - 500 PLN od osoby (koszty manipulacyjne związane z dokonaną rezerwacją);
- od 30 do 22 dni - 25% ceny imprezy, nie mniej niż 500 PLN od osoby
- od 21 do 15 dni - 50% ceny imprezy;
- od 14 do 4 dnia - 75% ceny imprezy;
- rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub nie stawienie się na zbiórkę -- 95% ceny imprezy.

Na żądanie Klienta (...) przedstawi udokumentowane wyliczenie poniesionych w związku z rezygnacją kosztów."

zawartego w sekcji 5. Rezygnacje, zmiana uczestnika ust. 5.2 wzorca umowy zatytułowanego "Ogólne Warunki Uczestnictwa (...)" którym posługuje się pozwany - (...) Sp. z o.o. 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.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i zasądzenia kosztów procesu. Pozwany zaprzeczył, jakoby postanowienie to miało niedozwolony charakter w myśl art. 385[1] § 1 zd. 1 kc, w szczególności naruszało w sposób rażący interesy konsumentów.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą jako biuro podróży. W ramach tej działalności opracował i w dacie wniesienia pozwu posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. „Ogólne Warunki Uczestnictwa (...)”, zawierającym postanowienie, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj.

"W przypadku rezygnacji z przyczyn nie leżących po stronie (...), a to z powodu: odmowy wydania paszportu lub wize, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy, niedotrzymania określonych w Umowie terminów płatności, nieprzybycia na miejsce zbiórki, choroby i innych przypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy poprzez służby graniczne itp. Osobie, która dokonała wpłaty zwraca się wpłaconą kwotą po potrąceniu zryczałtowanych kosztów rezygnacji, które uzależnione są od daty rezygnacji i wynoszącej maksymalnie:

- rezygnacja na więcej niż 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy - 500 PLN od osoby (koszty manipulacyjne związane z dokonaną rezerwacją);
- od 30 do 22 dni - 25% ceny imprezy, nie mniej niż 500 PLN od osoby
- od 21 do 15 dni - 50% ceny imprezy;
- od 14 do 4 dnia - 75% ceny imprezy;
- rezygnacja poniżej 4 dni przed rozpoczęciem imprezy, w dniu rozpoczęcia imprezy lub nie stawienie się na zbiórkę -- 95% ceny imprezy.

Na żądanie Klienta (...) przedstawi udokumentowane wyliczenie poniesionych w związku z rezygnacją kosztów".

Powyższe okoliczności były między stronami bezsporne. 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.

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 ograniczone do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby dane postanowienie umowne mogło być uznane 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.

Omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na zorganizowaniu i przeprowadzeniu imprezy turystycznej, zaś konsumenta na zapłacie umówionego wynagrodzenia.

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 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.

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.

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 umowy 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.

Przedmiotowe postanowienie wzorca umowy wypełnia przesłanki art. 385[1] § 1 zd. 1 kc, w szczególności zaś mieści się w hipotezie art. 385[3] pkt. 22 kc, zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Postanowienie to przewiduje m.in, że niedotrzymanie określonych w umowie terminów płatności traktowane jest jako rezygnacja z udziału w imprezie, co może prowadzić do powstania roszczeń pieniężnych w stosunku do konsumenta – gdyż tylko tak można rozumieć sformułowanie o potrąceniu zryczałtowanych kosztów rezygnacji. Naliczanie opłat – szczególnie zryczałtowanych – za nieświadczoną usługę nie może być usprawiedliwione zaległościami w płatnościach lub innym działaniem konsumenta negatywnie ocenianym przez przedsiębiorcę. Dodatkowo – jak słusznie zauważa powód – regulamin nie przewiduje analogicznych uprawnień dla konsumenta w sytuacji niewywiązywania się przedsiębiorcy z jego zobowiązania. W przekonaniu Sądu pozostaje to w sprzeczności z dobrymi obyczajami i stanowi rażące naruszenie interesów konsumentów.

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 2002#09#28 w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia przepis art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 2005#07#28 o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

SSO Bogdan Gierzyński