

Sygn. akt *XVII AmC 1252/15*

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 czerwca 2018 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w składzie:

Przewodniczący –	<i>SSO Andrzej Turliński</i>
Protokolant –	sekretarz sądowy Iwona Hutnik

po rozpoznaniu 22 czerwca 2018 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa **M. M.**

przeciwko **I. S. i B. N.**

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i nakazuje pozwanym zaniechanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści:

1. „Firma P.H. (...) s.c. jest także uprawniona do przelania wierzytelności wobec Kupującego na osobę trzecią na co Kupujący niniejszym wyraża zgodę.”
2. „Kupujący oświadcza, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami niniejszej umowy oraz załącznikami do niej i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek roszczeń.”;

II. oddala powództwo w pozostałej części;

III. zasądza od M. M. na rzecz I. S. i B. N. kwotę 77 zł (siedemdziesiąt siedem złotych) z tytułu zwrotu kosztów postępowania;

IV. nakazuje publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym solidarnie na koszt pozwanych;

V. przejmuje na Skarb Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie opłatę sądową od pozwu, od której powód był zwolniony z mocy prawa.

SSO Andrzej Turliński

Sygn. akt *XVII AmC 1252/15*

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 09 lipca 2015 r. powód M. M. wniósł o uznanie za niedozwolone następujących postanowień wzorca umownego stosowanych przez pozwanego:

1. § 1 pkt 2 zdanie trzecie Warunków umowy sprzedaży o treści: „Kupujący potwierdza odbiór towaru w oryginalnym opakowaniu.”
2. § 1 pkt 6 Warunków umowy sprzedaży o treści: „Za termin dokonania wpłaty uważa się datę wpłaty gotówkowej na rzecz przedstawiciela Sprzedającego albo datę wpływu środków pieniężnych na rachunek firmy P.H. (...) s.c., nr konta (...)”
3. § 1 pkt 7 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Kupujący upoważnia firmę P.H. (...) s.c. do wystawienia faktury VAT bez jego podpisu.”
4. § 1 pkt 8 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Kupujący upoważnia Sprzedającego do przesłania mu towaru drogą pocztową albo pocztą kurierską według uznania Sprzedającego.”
5. § 1 pkt 9 zdanie drugie Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Firma P.H. (...) s.c. jest także uprawniona do przelania wierzycelności wobec Kupującego na osobę trzecią na co Kupujący niniejszym wyraża zgodę.”
6. § 1 pkt 10 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez Sprzedającego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów zwrotu towaru, w terminie 14 dni na podstawie Ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827). Kupujący oświadcza również, że przy zawarciu niniejszej umowy otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz pouczenie o odstąpieniu od umowy, stanowiące Załącznik nr 1 i 2 do niniejszej umowy.”
7. § 3 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Dostawa towaru następuje w dniu podpisania przez Kupującego umowy, co Kupujący kwituje własnoręcznym podpisem, albo w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania umowy na adres zamieszkania Kupującego.”
8. § 4 pkt 1 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Zakupiony towar stanowi przedmiot osobistego użytku nie podlegający zwrotowi po jego użyciu z wyjątkiem uzasadnionych przypadków roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji.”
9. § 4 pkt 2 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Sprzedający odpowiedzialny jest względem Kupującego, jeżeli towar sprzedany ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), a regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 oraz 556¹ – 556³ kodeksu cywilnego.”
10. § 4 pkt 3 Warunków umowy sprzedaży, o treści: „Jeżeli Kupujący stwierdzi, że towar sprzedany ma wadę i korzysta z przysługujących mu uprawnień winien złożyć pisemną reklamację, na wskazany w umowie adres Sprzedającego ze wskazaniem na czym polega wada towaru, tj. niezgodność rzeczy sprzedanej z umową oraz z jakiego uprawnienia chce skorzystać (czego żąda), a także powinien dostarczyć towar na koszt Sprzedającego na adres wskazany w niniejszej umowie.”
11. § 4 pkt 4 Warunków umowy sprzedaży o treści: „Sprzedający powinien rozpoznać reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania jej od Kupującego. Warunkiem jej rozpoznania jest zachowanie wymogów określonych w pkt 3 powyżej.”
12. Postanowienie zawarte w Warunkach umowy sprzedaży następującej treści: „Kupujący oświadcza, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami niniejszej umowy oraz załącznikami do niej i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek roszczeń.”

W uzasadnieniu pozwu powód podał, że zapisy stosowane przez P.H. (...) s.c. spełniają przesłanki zawarte w art. 385¹ § k.c. tj. nie zostały uzgodnione indywidualnie z konsumentami tym samym kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów. „Warunki umowy sprzedaży: usytuowane są na odwrocie (...) przez co są ich integralną częścią, tym samym nie jest możliwa modyfikacja jakichkolwiek postanowień zawartych w „Warunkach umowy sprzedaży”, a potencjalny klient nie ma możliwości zapoznania się z postanowieniami w nich zawartymi, przed zawarciem umowy sprzedaży. Ponadto potwierdzającym powyższe jest zapis znajdujący się pod postanowieniami zawartymi w „Warunkach umowy sprzedaży” o treści: „Kupujący oświadcza, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami niniejszej umowy oraz załącznikami do niej i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek roszczeń.” Zapis ten uniemożliwia modyfikację któregokolwiek z postanowień co potwierdza fakt, że postanowienia nie są uzgadniane indywidualnie z konsumentem.”

W § 1 pkt 2 zdaniu trzecim „Warunków umowy sprzedaży” stwierdzony został fakt, iż klient potwierdza odbiór towaru w oryginalnym opakowaniu. Przedsiębiorcy kształtują prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszając interesy konsumentów, a także ograniczają odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Podpisując „Umowę sprzedaży” klient oświadcza, że zapoznał się z „Warunkami umowy sprzedaży”. Zakupiony towar został klientowi wydany po podpisaniu umowy, zatem nie jest on w stanie stwierdzić w momencie podpisywania umowy sprzedaży czy rzeczywiście dany produkt jest w oryginalnym opakowaniu czy też nie. Niniejsze postępowanie w istotny sposób ma umożliwić przedsiębiorcom ograniczenie odpowiedzialności względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, gdy tenże konsument otrzyma produkt w nieoryginalnym opakowaniu bądź otrzyma produkt bez opakowania, nie będzie miał możliwości zareklamowania tego faktu, gdyż oświadczył, że otrzymał produkt w oryginalnym opakowaniu.

W § 1 pkt 6 „Warunków umowy sprzedaży” przedsiębiorcy stwierdzają, że za termin dokonania wpłaty uważa się datę wpłaty gotówkowej na rzecz przedstawiciela Sprzedającego albo datę wpływu środków pieniężnych na rachunek firmy. Postanowienie to, zdaniem powoda, kształtuje prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, ponieważ przelew, który jest dokonywany z banku innego aniżeli ten do którego kierowany jest dany przelew, księgowany jest po upływie czasem nawet paru dni. W przypadku dokonania płatności na rachunek przedsiębiorstwa, w dniu w którym upływa termin płatności i zaksięgowaniu tejże płatności po paru dniach, umożliwi to pobieranie przedsiębiorcom odsetek za każdy dzień zwłoki z płatnością. Zapis ten naraża konsumentów na niedogodności związane z zawarciem umowy sprzedaży, gdyż aby dotrzymać terminu powinni oni sprawdzić w banku kiedy zostanie zaksięgowany przelew na rachunku przedsiębiorców, co narzuca klientom nieuzasadnione obowiązki, a także niedogodności.

Zgodnie z obowiązującym prawem konsument może żądać wystawienia faktury VAT pomimo nie prowadzenia działalności gospodarczej. Zapis zawarty w § 1 pkt 7 może skutkować ograniczeniem praw słabszej strony umowy tj. konsumentów z uwagi na mniejsze doświadczenie na rynku oraz brak znanstwa gospodarczego do dochodzenia prawdziwości okoliczności wynikających z wystawionej faktury VAT, a w szczególności prawdziwości treści samego dokumentu. Ponadto art. 78 § 1 k.c. wymaga własnoręcznego podpisu na dokumentach dla zachowania pisemnej formy czynności prawnej. Zważywszy na powyższe, zapis ten, zdaniem powoda, jest sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumentów, a także jest niezgodny z obowiązującym prawem.

§ 1 pkt 8 „Warunków umowy sprzedaży” umożliwia przedsiębiorcom wybór dowolnego sposobu dostawy, nie konsultując z klientem, narażając przy tym konsumentów na nieuzasadnione, dodatkowe koszty wynikające z wyboru przesyłki droższej, aniżeli tej, którą klient sam by wybrał. Zapis ten jest sprzeczny z dobrymi obyczajami, narzuca na klienta dany sposób dostawy, którego mógłby on nie wybrać, a ponadto narusza jego interesy, gdyż może powodować powstanie nieuzasadnionych kosztów, których by nie poniósł mając wybór sposobu dostawy.

Zgodnie z art. 512 k.c. dłużnik powinien zostać poinformowany o zbyciu wierzytelności przez wierzyciela. Z kolei § 1 pkt 9 zdanie drugie „Warunków umowy sprzedaży” umożliwia przedsiębiorcom niepoinformowanie konsumenta o zbyciu wierzytelności osobie trzeciej, poprzez wyrażenie jego zgody na zbycie wierzytelności osobie trzeciej. Konsument jako

osoby słabsze na rynku, a także nie posiadający wiedzy prawniczej, powinni być informowani w szczególności o zbyciu wierzycelności. Postanowienie o treści: „Firma P.H. (...) s.c. jest także uprawniona do przelania wierzycelności wobec Kupującego na osobę trzecią na co Kupujący niniejszym wyraża zgodę.” Jest, zdaniem powoda, sprzeczne z dobrymi obyczajami, a także rażąco narusza interesy konsumentów.

W § 1 pkt 10 „Warunków umowy sprzedaży” klient potwierdza, że został poinformowany przez Sprzedającego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży oraz oświadcza, że przy zawarciu umowy sprzedaży otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz pouczenie o odstąpieniu od umowy. Zapis ten został wprowadzony przez przedsiębiorcę bez możliwości jego modyfikacji. Zgodnie z art. 29 § 1 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli konsument nie zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, termin na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 12 miesięcy. Zgodnie z zawartym postanowieniem w „Warunkach umowy sprzedaży” przedsiębiorcy mogą nie przedstawić wymaganych ustawowo dokumentów, a klient podpisując „Warunki umowy sprzedaży”, które stanowią integralną część umowy sprzedaży, poświadczy nieprawdę na korzyść przedsiębiorców. Klienci jako osoby słabsze na rynku mogą nie znać swoich ustawowych praw w szczególności prawa do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. W przypadku podpisania takiego oświadczenia, a także niewiedzy konsumenta, klientowi minie 14 – dniowy termin na odstąpienie od umowy, tym samym zostaną naruszone jego ustawowe prawa. Oświadczenie zawarte w kwestionowanym przez powoda zapisie powinno, jego zdaniem, zostać wyraźnie potwierdzone przez konsumenta, aby mógł on poświadczyć, iż rzeczywiście odebrał zarówno formularz odstąpienia od umowy jak i pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na podstawie § 3 „Warunków umowy sprzedaży” przedsiębiorcy mogą swobodnie ustalić termin dostawy produktu do klienta, pomimo odmiennych ustaleń poczynionych z klientem. Zapis ten, zdaniem powoda, umożliwia ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorców względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w określonym terminie.

Szczególnie wątpliwe jest, zdaniem powoda, postanowienie zawarte w § 4 pkt 1 „Warunków umowy sprzedaży”, w którym przedsiębiorcy stwierdzają, że towar nie ulega zwrotowi, po jego użyciu, z wyjątkiem uzasadnionych przypadków roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji. Powód zaznaczył, że przedsiębiorcy na podstawie niniejszego zapisu, ograniczają prawo do odstąpienia od umowy w przypadku użycia towaru. Jest to zapis niejednoznaczny, nieostry, gdyż w przypadku sprawdzenia przez klienta charakteru, cech i funkcjonowania towaru, przedsiębiorcy, na podstawie niniejszego zapisu, mogą stwierdzić, że został on „użyty”, a także nie podlega on tym samym zwrotowi. Zapis ten narusza prawa konsumenta zawarte w ustawie o ochronie praw konsumentów, a także pozwala przedsiębiorcom w dowolny sposób, a zwłaszcza na swoją korzyść, interpretować niniejszy zapis. Ponadto postanowienie stwierdzające, iż towar może zostać zwrócony w przypadku uzasadnionych roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji, jest szczególnie wątpliwy. W przypadku gdy przedsiębiorca w sposób bezpodstawny stwierdzi, iż roszczenie wynikające z tytułu rękojmi czy też gwarancji, jest nieuzasadnione, pomimo braku ku temu przesłanek, niniejszym zapisem ograniczy prawo do wykonania ustawowych praw konsumentom. Zważając na powyższe, zapis ten, zdaniem powoda, jest sprzeczny z dobrymi obyczajami, gdyż pozwala przedsiębiorcom wybrać dowolną, z pewnością dla nich korzystną interpretację zapisów umownych, a ponadto w sposób rażąco narusza interesy konsumentów, poprzez próbę ograniczenia skorzystania przez klientów z przysługujących im ustawowo praw.

Zgodnie z art. 12 ustawy o prawach konsumenta przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta o stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji, a także ma obowiązek poinformować klienta o ciężącym na nim obowiązku dostarczenia rzeczy bez wad. W § 4 pkt 2 „Warunków umowy sprzedaży” przedsiębiorca nie wywiązuje się z ciężących na nim obowiązków ustawowych. Przedsiębiorcy jako osoby bardziej doświadczone w obrocie gospodarczym powinny przedstawić konsumentom jakie mają oni prawa w związku z rękojmią, jaka jest odpowiedzialność sprzedawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Odesłanie do przepisów kodeksu cywilnego nie spełnia ustawowych obowiązków zawartych w ustawie o prawach konsumenta, które to przedsiębiorca obowiązany jest spełnić. Ponadto w § 4 pkt 3 „Warunków umowy sprzedaży” przedsiębiorca narzuca konsumentowi w jaki sposób reklamacja powinna zostać zgłoszona tj. na piśmie, uniemożliwiając tym samym zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem np. telefonu, co istotnie ogranicza jego prawa związane z rękojmią, jest

sprzeczne z dobrymi obyczajami, a także rażąco narusza interesy konsumentów. Dodatkowo przedsiębiorca zastrzega, że w przypadku skorzystania przez konsumenta z przysługujących mu prawem uprawnień, ma określić „czego żąda”, bez wcześniejszego przedstawienia, jakie roszczenia względem sprzedawcy ma konsumenta w związku z rękojmią. Konsument jako osoba niedoświadczona na rynku może nie wiedzieć, iż zgodnie z art. 560 k.c. w związku z wadą rzeczy sprzedanej kupujący może żądać obniżenia ceny, żądać usunięcia wady bądź wymianę rzeczy na wolną od wad, a nawet od umowy odstąpić, o czym powinien zostać poinformowany. Powyższe postanowienia, zdaniem powoda, są sprzeczne z dobrymi obyczajami. Przedsiębiorcy w ten sposób nadużywają swoją pozycję dominującą w obrocie gospodarczym, rażąco naruszają interesy konsumentów, a także po raz kolejny, wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Kolejnym zapisem sprzecznym, zdaniem powoda, z dobrymi obyczajami, a także rażąco naruszającym interesy konsumentów jest postanowienie zawarte w § 4 pkt 4 „Warunków umowy sprzedaży”, w którym przedsiębiorcy ograniczają odpowiedzialność względem konsumentów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zastosowany został warunek zgodnie z którym reklamacja zostanie rozpatrzona jedynie w przypadku zachowania wymogów określonych w § 4 pkt 3 „Warunków umowy sprzedaży”. W sytuacji, gdy klient nie ma możliwości złożenia na piśmie reklamacji i robi to za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź też za pośrednictwem telefonu, reklamacja nie zostanie rozpatrzona. Ponadto konsument zobowiązany jest do wskazania na czym polega wada jak również do wskazania czego w związku z reklamacją żąda. Konsument nie będący specjalistą w profesji przedsiębiorców może nie wiedzieć na czym dokładnie polega wada. W dodatku nie znając swoich uprawnień wynikających z tytułu rękojmi, nie będzie w stanie określić swoich roszczeń związanych z reklamacją towaru. Nie spełnienie wymagań przedsiębiorców skutkować będzie nierozpatrzeniem reklamacji co bezsprzecznie godzi w przysługujące konsumentom prawa.

Powód podkreślił, że oświadczenie, które zostało umieszczone w „Warunkach umowy sprzedaży” o treści „Kupujący oświadcza, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami w niniejszej umowie oraz załącznikami do niej i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek zastrzeżeń” uniemożliwia konsumentom dokonanie jakichkolwiek modyfikacji zawartych w postanowieniach, a także wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorców.

W odpowiedzi na pozew pozwani wnieśli o oddalenie w całości żądania powoda, dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu z formularza umowy sprzedaży stosowanego u pozwanych, na okoliczności wskazane w treści uzasadnienia oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanych kosztów postępowania, w tym kosztów opłaty skarbowej od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł oraz kosztów zastępstwa procesowego w kwocie 180 zł czyli trzykrotnej stawki na podstawie § 14 ust. 3 pkt 2 w zw. z § 2 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, z uwagi na rodzaj i stopień zawilości sprawy oraz niezbędny nakład pracy radcy prawnego.

Zdaniem pozwanych roszczenie powoda zawarte w pozwie jest całkowicie bezzasadne i nie zasługuje na uwzględnienie.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwani odnieśli się do każdego z zarzutów wskazanych w pkt 1 – 12 pozwu.

Jeśli chodzi o zarzuty dotyczące postanowienia § 1 pkt 2 „Warunków umowy sprzedaży”, który stanowi, że „Kupujący potwierdza odbiór towaru w oryginalnym opakowaniu.” to zostały one sformułowane w oderwaniu od samego formularza umowy sprzedaży podpisywanego przez konsumenta. Wobec tego, zdaniem pozwanych, błędnie zinterpretowano stwierdzenie zawarte w tym zapisie. Nieprawdziwe jest stwierdzenie powoda, że zakupiony towar zostaje wydany klientowi po podpisaniu umowy. W § 3 „Warunków umowy sprzedaży” wyraźnie wskazano, że „Dostawa towaru następuje w dniu podpisania przez Kupującego umowy, co Kupujący kwituje własnoręcznym podpisem, albo w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania umowy na adres zamieszkania Kupującego.” Zatem wbrew twierdzeniom powoda towar wydawany jest konsumentowi przy podpisywaniu umowy – w całości lub w części, a jeśli nie zostanie mu wydany w całości to sprzedający dosyła go kupującemu. W formularzu umowy konsument w rubryce „Towar wydano w całości” poprzez zaznaczenie odpowiedniego kwadratu wskazuje Tak lub Nie. Jeśli więc

zaznaczy kwadrat Nie to nie potwierdza w ogóle odbioru i uczyni to w momencie kiedy faktycznie odbierze towar. Jeśli natomiast odbiór następuje w dniu podpisania umowy to w formularzu umowy odznaczony jest ten fakt w rubryce poprzez zaznaczenie kwadratu Tak. Konsument potwierdza fakt, że odbiera towar w oryginalnym opakowaniu dopiero w chwili jego faktycznego odbioru i w chwili kiedy może to jednoznacznie potwierdzić.

Pozwani nie zgodzili się również z kolejnym zarzutem dotyczącym postanowienia § 1 pkt 6 „Warunków umowy sprzedaży”, który stanowi, że „Za termin dokonania wpłaty uważa się datę wpłaty gotówkowej na rzecz przedstawiciela Sprzedającego albo datę wpływu środków pieniężnych na rachunek firmy (...)”. Zdaniem pozwanych argumentacja dotycząca kilkudniowego realizowania przelewu przez bank jest niezgodna z rzeczywistością. Zasady doświadczenia życiowego wskazują, że przelewy realizowane są przez bank w tym samym dniu lub dnia następnego. Konsument, bez zbędnych utrudnień, jest zatem w stanie tak zaplanować płatność, aby w przypadku przelewu bankowego zrobić to z odpowiednim wyprzedzeniem. Zasada ta zgodna jest z ogólnymi przepisami prawa cywilnego, w których obowiązuje zasada, że świadczenie pieniężne uznaje się za spełnione w chwili uznania rachunku bankowego wierzyciela.

Kolejny zarzut dotyczący postanowienia § 1 pkt 7 „Warunków umowy sprzedaży”, który stanowi, że „Kupujący upoważnia firmę P.H. (...) s.c. do wystawienia faktury VAT bez jego podpisu.” jest nie do końca dla pełnomocnika pozwanych zrozumiały. Zapis ten nie powoduje, że faktura ta będzie traktowana jako dokument w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, szczególnie na zasadzie art. 78 k.c. Zapis ten nie ogranicza prawa konsumenta do żądania wystawienia faktury i pozwani zastrzegli sobie jedynie, że jeśli tego zażąda mają prawo wystawić ją bez podpisu konsumenta. Zapis ten został wprowadzony wyłącznie na potrzeby księgowo i w świetle zniesienia obowiązku podpisywania faktur w przepisach podatkowych jego celowość jest wątpliwa. Faktura jest jedynie dokumentem księgowym i nie może stanowić wyłącznej podstawy do dochodzenia świadczenia, nawet jeśli w umowie zawarte jest tego rodzaju upoważnienie nie zmienia to charakteru faktury jako dokumentu księgowego.

Jeśli chodzi o zarzuty dotyczące zapisu § 1 pkt 8 „Warunków umowy sprzedaży”: „Kupujący upoważnia Sprzedającego do przesłania mu towaru drogą pocztową albo pocztą kurierską według uznania Sprzedającego.” to powód formułuje je w oderwaniu od umowy sprzedaży. Bez znaczenia pozostaje dla konsumenta kwestia płatności za dostawę, gdyż koszty te ponosi sprzedający. Z umowy jednoznacznie wynika, że płaci on tylko cenę sprzedaży. Gdyby konsument musiał pokrywać koszty przesyłki musiałoby to być wyraźnie wskazane w umowie, natomiast w sytuacji gdy obowiązek pokrycia kosztów wysyłki towaru ciąży na sprzedającym, pozostawienie mu wyboru co do skorzystania z usług poczty czy też kuriera pozostaje bez znaczenia dla konsumenta.

Bezzasadne są również, według powoda, zarzuty dotyczące zapisu § 1 pkt 9 „Warunków umowy sprzedaży”, który brzmi: „Firma P.H. L. plus s.c. zastrzega sobie prawo do zlecenia dochodzenia roszczeń wynikających z niniejszej umowy osobom trzecim. Firma P.H. L. plus s.c. jest także uprawniona do przelania wierzytelności wobec Kupującego na osobę trzecią na co Kupujący niniejszym wyraża zgodę.” Wniosek, że zapis ten umożliwia niepoinformowanie konsumenta o zbyciu wierzytelności jest zbyt daleko idący. W punkcie tym brak jest regulacji na ten temat i przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania o dokonaniu ewentualnej cesji wierzytelności na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego. Informacja ta miała za zadanie, zdaniem pozwanych, chronić interesy konsumenta poprzez podanie mu pełnej i prawdziwej informacji na temat możliwości zbycia wierzytelności. Dla konsumenta zresztą pozostaje bez znaczenia fakt poinformowania go o zbyciu wierzytelności, gdyż, jak stanowią przepisy kodeksu cywilnego, brak informacji pozostaje bez wpływu na skuteczność dokonanej wpłaty na rzecz pierwotnego wierzyciela. Obowiązek poinformowania o cesji wierzytelności oraz konsekwencji jego naruszenia regulują ogólne przepisy prawa, a pozwani nie zwolnili się z tego obowiązku którymkolwiek punktem „Warunków umowy sprzedaży”.

Powód formułuje zastrzeżenie dotyczące § 1 pkt 10 „Warunków umowy sprzedaży” tj. zapisu „Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez Sprzedającego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów zwrotu towaru, w terminie 14 dni na podstawie Ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827). Kupujący oświadcza również, że przy zawarciu niniejszej umowy otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz pouczenie o odstąpieniu od umowy, stanowiące Załącznik nr 1 i 2 do niniejszej umowy.” Pozwani wskazali, że samo oświadczenie, o którym mowa,

zawiera w swojej treści informację o możliwości odstąpienia od umowy, a zatem poprzez treść Warunków umowy sprzedaży konsument zostaje pouczony o tym prawie. W punkcie tym wyraźnie wskazano, że kupującemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów zwrotu towaru w terminie 14 dni. Bezzasadny jest zatem zarzut powoda o braku wyraźnego potwierdzenia otrzymania tej informacji przez konsumenta i powołanie się na skutki nie poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia, w sytuacji, gdy obowiązek ten wyraźnie został spełniony. Kwestią odrębną jest potwierdzenie odbioru wzoru oświadczenia oraz pouczenia o odstąpieniu od umowy, które stanowią integralną część umowy, podpisanie jej przez konsumenta poświadczające odebranie wszystkich załączników do niej. Dokumenty te są integralną częścią umowy. Bez ich otrzymania nie można podpisać umowy.

Zarzuty dotyczące § 3 „Warunków umowy sprzedaży”, o treści: „Dostawa towaru następuje w dniu podpisania przez Kupującego umowy, co Kupujący kwituje własnoręcznym podpisem, albo w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania umowy na adres zamieszkania Kupującego.” powstały w oderwaniu od samej umowy. W umowie sprzedaży sprzedający ustala z kupującym, kiedy następuje dostawa towaru poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu umowy i sprzedający nie ma swobody w tym zakresie. W dniu podpisania umowy wskazuje się wyraźnie w umowie, co i kiedy zostaje dostarczone i jeśli konsument nie otrzyma całości towaru w dniu podpisania umowy, w umowie wskazuje się wyraźnie co ma być dosłane i w tym zakresie obowiązuje termin 14 dni.

Jeśli chodzi o zarzuty dotyczące zapisu § 4 pkt 1 „Warunków umowy sprzedaży”: „Zakupiony towar stanowi przedmiot osobistego użytku nie podlegający zwrotowi po jego użyciu z wyjątkiem uzasadnionych przypadków roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji.” to znajduje się on w § 4 Warunki rękojmi i gwarancji, procedura rozpatrywania reklamacji, tak więc nie dotyczy odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co zresztą potwierdza treść § 2 ust. 10 i 11 umowy sprzedaży, gdzie wyraźnie przyznano to uprawnienie: „10. „Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez Sprzedającego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów zwrotu towaru, w terminie 14 dni na podstawie Ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827). Kupujący oświadcza również, że przy zawarciu niniejszej umowy otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz pouczenie o odstąpieniu od umowy, stanowiące Załącznik nr 1 i 2 do niniejszej umowy.” oraz opisano skutki odstąpienia: „11. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a przedmiot świadczeń stron ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, co oznacza, że:

- a) Kupujący zwraca towar na swój koszt. Zwrot towaru powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Obowiązek Kupującego do zwrotu świadczeń dotyczy także rzeczy przekazanych Kupującemu nieodpłatnie w ramach promocji. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
- b) Sprzedający ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od umowy zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, przy czym kupujący wyraża niniejszym zgodę na ewentualny zwrot płatności na wskazane przez Kupującego konto bankowe lub przekazem pocztowym.
- c) Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.”

Sprzedający nie zawiera tutaj żadnego ograniczenia i wskazuje wyraźnie, że kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Sprzedający nie zastrzega, że nie przyjmie zwrotu jeśli rzecz nie będzie w ogóle używana.

Zapis reguluje sytuację dobrowolnego przyjęcia przez Sprzedającego zwrotu np. po terminie 14 – dniowym i jeszcze równoległe zastrzega, że zwrot jest możliwy w uzasadnionych przypadkach gwarancji i rękojmi.

Kolejny zarzut dotyczy nie spełnienia przez pozwanych obowiązku informacyjnego wskazanego w art. 12 ust. 1 pkt 8 i 13 ustawy o prawach konsumenta w zakresie dotyczącym stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji oraz obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad. Jeśli chodzi o poinformowanie o procedurze rozpatrywania reklamacji to w ocenie pozwanych jest ona podana w sposób jasny i zrozumiały. Konsument wie, gdzie ma ją złożyć, w jakiej formie i co ma w niej wskazać. Według pozwanego konsument jest w stanie podać w piśmie na czym polega wada oraz czego żąda, a prawidłowo sformułowane żądanie nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji, lecz sformułowanie go w ogóle. Pozwani wskazali, że w doktrynie przyjmuje się, wbrew twierdzeniom powoda, że dla wypełnienia przez przedsiębiorcę jego obowiązku w zakresie wskazanym w punkcie 13 wystarczające będzie wskazanie, iż ponosi on odpowiedzialność za wady rzeczy ze wskazaniem, iż regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach kodeksu cywilnego, w szczególności w art. 556 oraz art. 556¹ – 556³ k.c.

Następny zarzut powiązany jest z poprzednim. Dotyczy również składania reklamacji. Powód twierdzi, że klauzulą niedozwoloną jest zapis § 4 pkt 4 „Warunków umowy sprzedaży” wskazujący, że warunkiem rozpoznania reklamacji jest zachowanie wymogów określonych w pkt 3 tj. złożenie jej na piśmie, wskazanie na czym polega wada oraz czego konsument żąda. Zdaniem pozwanych są to minimalne wymagania stawiane konsumentowi. Nie wymaga się od konsumenta specjalistycznego określenia wady ani też sformułowania prawnego żądania, lecz wskazania swoimi słowami na czym polega wada, którą konsument sam stwierdził. Nieprawidłowe sformułowanie wady czy też żądania nie jest warunkiem rozpoznania reklamacji tylko niesformułowanie ich w ogóle, co umożliwia realizację praw konsumenta w sposób prawidłowy i zgodny z prawem. Sprzedający musi wiedzieć co dokładnie kupującemu nie odpowiada w produkcie. Odnosząc się do formy pisemnej, jest to forma ogólnie dostępna dla wszystkich i zapewnia bezpieczeństwo dowodowe również konsumentowi, a także nie jest uciążliwa dla kupującego.

Jeżeli chodzi o oświadczenie kupującego zawarte w „Warunkach umowy sprzedaży”, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami niniejszej umowy i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek zastrzeżeń, to na tym polega charakter wzorca umowy i ogólnych warunków umów, że uniemożliwiają one konsumentom jakiegokolwiek modyfikacje zawartych w nich postanowień i oświadczenie to wbrew twierdzeniom powoda nie wyłącza odpowiedzialności przedsiębiorcy. Konsument potwierdza jedynie fakt zapoznania się z zapisami umowy i brak do nich zastrzeżeń, a podpisanie takiego oświadczenia nie wyklucza uznania, w przypadku zaistnienia do tego podstaw, zapisów umowy czy też ogólnych warunków umowy za klauzule niedozwolone.

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny.

Pozwani prowadzą wspólną działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą P.H. (...) s.c. wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Organizują pokazy, na których oferowane są między innymi następujące produkty: komplety pościeli, kołdry letnie, materace, zestawy oraz urządzenia wielofunkcyjne. W przypadku zainteresowania ze strony potencjalnych klientów podpisana zostaje umowa sprzedaży. Umowy te zawierane są poza lokalem przedsiębiorstwa, gdyż zawierane są przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorców. Wraz z umową sprzedaży klient otrzymuje „Warunki umowy sprzedaży”, które są przedstawione w formie gotowego dokumentu, bez możliwości modyfikacji postanowień w nim zawartych.

Bezsporne jest, że „Warunki umowy sprzedaży” (k – 7) są wzorcem umowy i zawierają w swojej treści postanowienia objęte żądaniem pozwu. Umowa sprzedaży zostaje zawarta po wypełnieniu i podpisaniu przez strony przygotowanego przez pozwanych formularza umowy sprzedaży zawierającego następujące rubryki: dzień podpisania umowy, dane stron, specyfikację towaru z podaniem liczby sztuk, cenę, termin płatności, numer konta bankowego sprzedawcy, informacje dotyczące sprzedaży w systemie ratalnym oraz czy towar wydano w całości, a także treść oświadczenia nabywcy w brzmieniu: „Niniejszym akceptuję powyższe postanowienia umowy sprzedaży. Oświadczam,

że zapoznałem się z Warunkami Umowy Sprzedaży zawartymi na odwrocie, które stanowią integralną część niniejszej umowy” (k – 26).

Dokonując powyższych ustaleń sąd oparł się na ww. dowodach dopuszczonych w sprawie postanowieniem dowodowym wydanym na rozprawie (k --63).

Sąd zważył co następuje.

Według treści art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

W literaturze przedmiotu wskazuje się, że w stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odnoszą się do takich wartości jak: szacunek do partnera, uczciwość, szczerowość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość (por. A. Olejniczak Komentarz do art.385¹ k.c. pkt 10 /w:/ A. Kidyba (red.) Kodeks Cywilny. Komentarz. Tom III Zobowiązania – Część ogólna. Lex). Zasadniczo postępowanie przedsiębiorcy w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco narusza interesy majątkowe lub niemajątkowe konsumenta.

W ocenie Sądu następujące postanowienia Warunków umowy sprzedaży nie spełniają przedstawionych powyżej kryteriów niedozwolonego postanowienia umownego.

Postanowienie § 1 pkt 2 „Kupujący potwierdza odbiór towaru w oryginalnym opakowaniu”.

W przedstawionym w pozwie uzasadnieniu abuzywności tego postanowienia nie wzięto pod uwagę, że, jak wynika z treści umowy sprzedaży (Formularza), wydanie towaru klient kwituje własnoręcznym podpisem przy podpisaniu umowy wskazując jednocześnie czy nastąpiło wydanie towaru w całości czy w części. Należy zatem przyjąć, że ma on możliwość obejrzenia rzeczy przy zawieraniu transakcji, w tym jej opakowania. Może więc stwierdzić czy opakowanie jest oryginalne. Jeżeli towar nie został wydany w całości, to pokwitowanie nie dotyczy jego jeszcze nie wydanej części, a także oryginalnego opakowania w którym ta część ma się znajdować. Z tych powodów analizowane postanowienie nie jest abuzywne.

Postanowienie § 1 pkt 6 o treści: „ za termin dokonania wpłaty uważa się datę wpłaty gotówkowej na rzecz przedstawiciela sprzedającego albo datę wpływu środków pieniężnych na rachunek firmy”.

W odniesieniu do tego postanowienia należało wyjaśnić, że według art. 353 § 1 k.c. zobowiązanie polega na tym, że wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić. W umowie sprzedaży unormowanej w art. 535 § 1 k.c. świadczeniem kupującego jest odebranie rzeczy i zapłata ceny. Jednym z dwóch świadczeń kupującego jest więc świadczenie pieniężne. Zgodnie z art. 454 § 1 zdanie drugie k.c. tego rodzaju świadczenie ma charakter oddawczy, gdyż powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia, chyba że strony postanowiły inaczej, jako że powołany przepis ma dyspozytywny charakter. Przejawem takiego innego, skutecznego postanowienia – przejawu woli stron - jest uregulowanie świadczenia pieniężnego gotówką, do rąk wierzyciela, poza miejscem jego zamieszkania lub siedziby. W przypadku świadczenia pieniężnego spełnianego w innej formie niż gotówka, np. rozliczenia przy pomocy rachunków bankowych przyjmuje się, że miejscem spełnienia świadczenia jest miejsce, gdzie siedzibę ma bank prowadzący rachunek wierzyciela. W takim wypadku bank pełni bowiem rolę przedstawiciela wierzyciela uprawnionego do odbioru świadczenia pieniężnego od dłużnika. Dokonanie wpisu na tym rachunku – „uznanie”- jest równoważne z uzyskaniem przez wierzyciela możliwości rozporządzania odnośną kwotą, to zaś dopiero może być utożsamione z otrzymaniem należności – wykonaniem zobowiązania pieniężnego (por. wyrok SN z dnia 12.07.1996 sygn. akt II CRN 79/96 Lex nr 465045). W konsekwencji dniem spełnienia świadczenia jest wówczas dzień uznania rachunku bankowego

wierzyciela, chyba że strony postanowiły inaczej (por. uchwała SN z dnia 04.01.1995 sygn. akt III CZP 164/94 OSNC z 1995r. nr 4, poz. 62). W tym stanie rzeczy poddane ocenie postanowienie nie mogło być uznane za niedozwolone, gdyż powielало rozwiązanie ustawowe funkcjonujące w art. 454 § 1 zdanie drugie k.c.

Postanowienie § 1 pkt 7 o treści: „kupujący upoważnia firmę P.H. (...) s.c. do wystawienia faktury VAT bez jego podpisu” również nie mogło być uznane za abuzywne. Wbrew stanowisku powoda nie ogranicza powoda w dochodzeniu jego praw wynikających z umowy. W przedmiotowej sprawie dowodem zawarcia umowy oraz praw i obowiązków z niej wynikających sprzedaży nie jest faktura tylko podpisana przy użyciu wzorca i formularza umowa sprzedaży. Z tego powodu wystawienie przez pozwanych faktury w wykonaniu umowy sprzedaży nie rzutuje w żaden sposób na możliwość realizacji uprawnień konsumenta wynikających zawartej umowy.

Postanowienie § 1 pkt 8 o treści: „Kupujący upoważnia sprzedającego do przesłania mu towaru drogą pocztową albo pocztą kurierską według uznania sprzedającego” nie mogło zostać uznane za abuzywne. W umowie sprzedaży cena odzwierciedla wartość rzeczy w jednostkach pieniężnych. Do ceny nie są zaliczane inne ewentualne koszty związane ze sprzedażą. Z uwagi na to, że analizowany wzorzec umowy nie zawiera postanowienia nakładającego na konsumenta obowiązku ponoszenia kosztów dostarczenia rzeczy, zastrzeżenia do omawianego rozwiązania poczynione w pozwie są bezzasadne. Skoro konsument obowiązany jest tylko do zapłaty ceny za towar, to w zakres jego obowiązków z umowy nie wchodzi pokrycie kosztów doręczenia rzeczy. W konsekwencji są one pokrywane przez sprzedającego przedsiębiorcę.

Odnosnie do przyznania sobie przez pozwanych prawa wyboru sposobu dostarczenia rzeczy klientowi, to w sytuacji, gdy na nich spoczywa obowiązek pokrycia kosztów wysyłki, dla konsumenta nie ma znaczenia czy otrzyma przesyłkę za pośrednictwem poczty czy kuriera.

Nie mogło również zostać uznane za abuzywne postanowienie § 1 pkt 10 w brzmieniu: „Kupujący oświadcza, że został poinformowany przez sprzedającego o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów zwrotu towaru, w terminie 14 dni na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz.827). Kupujący oświadcza również, że przy zawarciu niniejszej umowy otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz pouczenie o odstąpieniu od umowy, stanowiące załączniki nr 1 i 2 do niniejszej umowy.” Zważywszy na treść tego postanowienia, w ocenie Sądu konsument jest we wzorcu umownym prawidłowo poinformowany o warunkach przysługującego mu ustawowego prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta, w wyniku skorzystania z tzw. ”prawa do namysłu”.

Jak wynika z ustaleń stanu faktycznego podpisując się pod umową sprzedaży konsument oświadcza, iż zapoznał się z Warunkami umowy sprzedaży. Pozwala to na przyjęcie przez Sąd, że przed zawarciem umowy klient otrzymał zarówno wzór oświadczenia o odstąpieniu, jak i pouczenie o odstąpieniu od umowy tj. załączniki 1 i 2, a tym samym, że mógł zapoznać się z ich treścią. Dodatkowo trzeba zauważyć, że mając wiedzę o istnieniu obu załączników i ich treści klient, który ich nie otrzymał może odmówić podpisania umowy. W tym miejscu należy wyjaśnić, że w abstrakcyjnej kontroli wzorca umowy, która jest dokonywana w niniejszej sprawie, Sąd prowadzi rozważania wyłącznie na podstawie analizy treści wzorca i dokumentów pozostających z nim w związku. Dlatego nie może w swoich ocenach uwzględniać zbudowanych w pozwie apriorycznych hipotez nakierowanych na ewentualną niewłaściwą realizację przez przedsiębiorcę postanowień umownych. Tego rodzaju oceny dopuszczalne są w kontroli indywidualnej prowadzonej przez sąd w odniesieniu do konkretnej umowy. Kontrola indywidualna znajduje się poza zakresem kognicji sądu ochrony konkurencji i konsumentów. W związku z tym nie mógł odnieść skutku podniesiony w pozwie zarzut hipotetycznej możliwości odstępowania pozwanych od przekazywania klientom załączników nr 1 i 2 do umowy.

Nie jest abuzywna treść postanowienia § 3 w brzmieniu: ”Dostawa towaru następuje w dniu podpisania przez kupującego umowy, co kupujący kwituje własnoręcznym podpisem, albo w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania umowy na adres zamieszkania kupującego”.

Rację mają pozwani wskazując, że ww. postanowienie wzorca umownego trzeba odczytać łącznie z odpowiadającym mu zapisem z formularza umowy sprzedaży. W umowie tej strony ustalają czy towar ma być wydany w całości czy w części odpowiednio wypełniając rubrykę „Towar wydano w całości – Tak - Nie” oraz „Dostać”. Wypełnienie rubryki jest wynikiem konsensusu stron co do wydania towaru w całości lub w części i w związku z tym nie może być mowy o swobodnym, arbitralnym decydowaniu przez przedsiębiorcę odnośnie do warunków wydania towaru i terminu dostawy końcowej. W przeciwnym wypadku naraża się on na zarzut klienta nienależytego wykonania umowy.

Nie jest uzasadniony zarzut abuzywności postanowienia § 4 pkt 1 w brzmieniu: „Zakupiony towar stanowi przedmiot osobistego użytku nie podlegający zwrotowi po jego użyciu, z wyjątkiem uzasadnionych roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji”.

Jak słusznie zauważyli pozwani postanowienie to znajduje się w rozdziale wzorca zatytułowanym „Warunki rękojmi i gwarancji, procedura rozpatrywania reklamacji” i nie ma związku z wykonywaniem przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy w wyniku skorzystania z „prawa do namysłu”. W szczególności zaś nie odbiera klientowi tego uprawnienia, gdyż ma zastosowanie w odniesieniu do umowy istniejącej podczas, gdy w wyniku odstąpienia od umowy na podstawie art. ustawy o prawach konsumenta wymienionej w postanowieniu § 1 pkt 10 wzorca uważa się ją za niezawartą, o czym zresztą klient jest informowany w § 1 pkt 11 wzorca.

Nie są abuzywne postanowienia § 4 pkt 9, 10 i 11 wzorca o treści odpowiednio:

„Sprzedający odpowiedzialny jest względem kupującego, jeżeli towar sprzedany ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), a regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 oraz art. 556¹-556³ Kodeksu cywilnego”,

„Jeżeli kupujący stwierdzi, że towar sprzedany ma wadę i korzysta z przysługujących mu uprawnień winien złożyć pisemną reklamację na wskazany w umowie adres sprzedającego ze wskazaniem na czym polega wada towaru, tj. niezgodność towaru z umową oraz z jakiego uprawnienia chce skorzystać (czego żąda), a także powinien dostarczyć towar na koszt sprzedającego na adres wskazany w niniejszej umowie”,

„Sprzedający powinien rozpoznać reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania jej od kupującego. Warunkiem jej rozpoznania jest zachowanie wymogów określonych w pkt 3 powyżej”.

Dwóm pierwszym postanowieniom powód zarzucił nie spełnienie obowiązku informacyjnego wskazanego w art. 12 ust.1 pkt 8 i pkt 13 ustawy o prawach konsumenta w zakresie dotyczącym stosowanej przez pozwanych procedury rozpatrywania reklamacji oraz obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad. W ocenie Sądu procedura rozpatrywania reklamacji przedstawiona jest we wzorcu w sposób wystarczający. Konsumentowi podano gdzie i w jakiej formie ma ją złożyć, co ma w niej wskazać oraz w jakim terminie reklamacja będzie rozpoznana. Co do wynikającego z powołanej wyżej ustawy obowiązku poinformowania klienta o ciężącym na przedsiębiorcy obowiązku dostarczenia rzeczy bez wad wystarczające jest zdaniem Sądu podanie, że ponosi on odpowiedzialność za wady rzeczy sprzedanej ze wskazaniem, iż regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 i art. 556¹-556³ Kodeksu cywilnego (tak też Komentarz do art. 12 ustawy o prawach konsumenta. Kaczmarek-Templin (red.) 2014, Wyd. 1, udostępnienie Legalis).

Nie sposób się natomiast zgodzić z argumentacją pozwanych o poprawności sformułowania treści § 4 pkt 4 wzorca w zakresie ustalenia jako warunku rozpoznania reklamacji zachowania przez klienta warunków określonych w § 4 pkt 3, albowiem niedochowanie ww. warunków (każdego z nich) powodować ma skutek w postaci odmowy rozpoznania reklamacji. To zaś narusza bezwzględnie obowiązujący przepis art. 556 k.c. według którego sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Ocena ta nie może jednak prowadzić do uznania za niedozwolone postanowienia § 4 pkt 4 wzorca. Jak bowiem przyjął Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 stycznia 2011 r sygn. akt III CZP 119/10 opubl. w OSNC 2011/9/95 postanowienie wzorca umowy sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem ustawy nie może być uznane za niedozwolone

postanowienie umowne. Jest ono bowiem nieważne ze skutkiem wstecznym i jako takie nie może podlegać ubezskuteczeniu w obrocie z konsumentami w trybie abstrakcyjnej kontroli sądowej.

Natomiast za niedozwolone w obrocie z konsumentami należało uznać poniższe dwa postanowienia wzorca umownego.

Pierwsze z nich to postanowienie § 1 pkt 9 zdanie drugie w brzmieniu: „Firma P.H. (...) s.c. jest także uprawniona do przelania wierzycelności wobec kupującego na osobę trzecią na co kupujący niniejszym wyraża zgodę”. Zdaniem Sądu przedstawione postanowienie narusza dobre obyczaje w obrocie z konsumentami, gdyż jest nierzetelne i wykorzystuje silniejszą pozycję kontraktową pozwanych posiadających przymiot przedsiębiorcy, a więc profesjonalistów do narzucenia niekorzystnego dla kontrahenta rozwiązania umownego. Należy uznać za nadużycie uzyskiwanie przez przedsiębiorcę zgody konsumenta na przeniesienie praw przedsiębiorcy z umowy jak i wynikających z niej w stosunku do konsumenta obowiązków przez ich powstaniem, ponieważ co do zgody o charakterze abstrakcyjnym i generalnym, a taką jest niewątpliwie ta, o której mowa w § 4 pkt 4 wzorca, łatwiej jest uzyskać konsensus ze strony konsumenta będącego częstokroć osobą słabo orientującą się w zagadnieniach związanych z prawem. Natomiast w odniesieniu do oceny skonkretyzowanego w fazie realizacji umowy prawa lub obowiązku sprzedawcy, klient jest w stanie lepiej użyć posiadanego doświadczenia życiowego, a nawet skorzystać z porady profesjonalisty, w celu wyrobienia sobie poglądu czy przeniesienie przez kontrahenta prawa lub obowiązku na osobę trzecią jest dla niego korzystne. Z tego powodu uzyskiwanie od konsumenta powyższych zgód powinno być umiejscowione w fazie wykonywania umowy, a nie jej zawarcia. Jednocześnie analizowane postanowienie rażąco narusza interesy konsumenta, który może mieć interes przede wszystkim w tym, aby obowiązki przedsiębiorcy z umowy wykonywane były przez niego, a nie przez osobę trzecią.

W świetle przedstawionych rozważań analizowane postanowienie jest abuzywne w rozumieniu treści art. 385¹ § 1 k.c.

Niedozwolone okazało się również ostatnie postanowienie wzorca (nienumerowane) w brzmieniu: „Kupujący oświadcza, że dokładnie zapoznał się ze wszystkimi postanowieniami niniejszej umowy oraz załącznikami do niej i nie zgłasza wobec nich jakichkolwiek zastrzeżeń”. Oświadczenie konsumenta, że nie zgłasza wobec zapisów umowy zastrzeżeń oznacza, iż rezygnuje on z kwestionowania rozwiązań przejętych z wzorca do umowy i nie będzie ich podważał również w przyszłości np. przez zgłoszenie roszczeń. Tymczasem jak wynika to choćby z niniejszej sprawy, rozwiązania te mogą zostać podważone (por. uznanie za niedozwolone postanowienia § 1 pkt 9 wzorca). Wymaga to jednak podjęcia przez konsumenta kroków mających na celu ochronę jego praw. Analizowane postanowienie przeciwdziała podjęciu takiej aktywności. Klient, często nie posiadający wiedzy prawniczej, może łatwo wyciągnąć z treści złożonego oświadczenia wnioski, że składając je utracił prawo do dochodzenia swoich racji co do uprawnień nie przyznanych mu bezpośrednio w treści wzorca. Wniosek ten może mieć wpływ na zaniechanie przez klienta czynności prowadzących do ochrony jego praw. Przedstawiona sytuacja wskazuje na naruszenie przez przedsiębiorcę dobrych obyczajów, ponieważ nie jest uczciwe doprowadzenie słabszej strony kontraktu do przeświadczenia o swojego rodzaju „wygaśnięciu” prawa do ochrony choćby niektórych z jej praw. Oczywiście jest, że skutki przedstawionego przeświadczenia rażąco naruszają interesy konsumenta.

W związku z tym na podstawie art. 385¹ § 1 k.c. należało przyjąć abuzywność przedmiotowej klauzuli wzorca umownego.

W tym stanie rzeczy Sąd orzekł jak w pkt I i II sentencji wyroku.

O kosztach postępowania orzeczono w pkt III sentencji na podstawie art. 100 zdanie drugie k.p.c. w zw. z § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. z 2013r., poz. 490 ze zm.).

Postanowienie z pkt IV sentencji wydano na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c., a postanowienie z pkt V sentencji na podstawie art. 113 u. o k.s.