

Sygn. akt VI ACa 1508/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 maja 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Ewa Klimowicz - Przygódzka

Sędzia SA – Anna Orłowska

Sędzia SO (del. P) – Magdalena Sajur – Kordula (spr.)

Protokolant: – sekr. sądowy Mariola Frąckiewicz

po rozpoznaniu w dniu 21 maja 2013 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z powództwa P. B.

przeciwko (...) Company Spółce z o.o. w Ł.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

z dnia 31 lipca 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 2614/11

I. zmienia zaskarżony wyrok w całości w ten sposób, że:

powództwo oddala i zasądza od powoda P. B. na rzecz pozwanej (...) Company Spółki z o.o. w Ł. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu;

II. zasądza od powoda P. B. na rzecz pozwanej

(...) Company Spółki z o.o. w Ł. kwotę 870 zł (osiemset siedemdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt VI ACa 1508/12

U Z A S A D N I E N I E:

Wyrokiem z dnia 31 lipca 2012r. Sąd Okręgowy w Warszawie– Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie z powództwa P. B. przeciwko (...) Company sp. z o.o. w Ł. o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, uznał za niedozwolone i zakazał stosowania przez pozwanego w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy następującej treści: „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy do 72 godzin przed jej rozpoczęciem. W takim wypadku biuro zobowiązuje się do przedstawienia oferty zastępczej lub zwrotu wpłaconej przez uczestnika należności bez potrąceń”. W pkt II zasądzone od pozwanego na rzecz powoda kwotę 377 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego, w pkt III nakazano pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa kwotę 600 zł tytułem opłaty stałej

od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa. W pkt IV Sąd zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

Sąd Okręgowy oparł się na następujących ustaleniach i rozważaniach:

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. 385¹ 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 ceny lub wynagrodzenia, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Możliwość uznania wzorca umowy za niedozwolony i wyeliminowanie 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.

Powyższe 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, nie budziło wątpliwości Sądu Okręgowego, iż konsumenci nie mają wpływu na jego treść, albowiem wzorzec jest przedstawiany przez pozwaną, a zatem należało uznać że nie jest z nim uzgadniany indywidualnie. Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy również głównych świadczeń stron umowy.

Do rozstrzygnięcia Sądu Okręgowego pozostała zatem kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Sąd wskazał, 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 powinien wyrażać się on 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 m. in. działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron (tak M. Śmigiel – Wzorce umowne s. 360).

Sąd podniósł, że 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. Sąd I instancji przywołał 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, który przewiduje, że dana klauzula jest niedozwolona, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Sąd Okręgowy zacytował również stanowisko wyrażone przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 sygn. akt I CK 832/04 / Biuletyn SN 2006 nr 2 str. 86/, w którym uznał za sprzeczne z dobrymi obyczajami 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.

Sąd wskazał, że klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ 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. 385¹ § 1 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385¹ § 4 k.c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385³ 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. 385¹ § 1 k.c. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności.

Z uwzględnieniem powyższych kryteriów Sąd Okręgowy zważył, iż zaskarżona klauzula wyczerpuje znamiona konieczne do uznania jej za niedozwoloną.

Sąd Okręgowy przytoczył treść art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, z którego wynika, że organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy: przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zdaniem Sądu I instancji przywołany przepis przewiduje uprawnienie organizatora do zmiany istotnych warunków umowy z klientem z przyczyn od niego niezależnych. Tymczasem zakwestionowana klauzula przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do odwołania imprezy turystycznej bez podania jakichkolwiek przyczyn. Tak istotna zmiana umowy może zatem zostać dokonana w sposób całkowicie arbitralny. Powody odwołania imprezy nie tylko nie są podane w umowie, ale także w momencie odwoływania imprezy przedsiębiorca nie jest zobowiązany do poinformowania o nich klienta. Zdaniem Sądu zakwestionowana klauzula wypełnia znamiona opisane w art. 385³ pkt. 10 kodeksu cywilnego oraz może wypełniać przesłanki przepisu art. 385³ pkt. 2 i 8 k.c. Zgodnie z treścią art. 385³ pkt. 10 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Natomiast w myśl przepisów art. 385³ pkt. 2 i 8 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta. W niniejszej sprawie to przedsiębiorca jest w oparciu o zakwestionowaną klauzulę jedynym upoważnionym do stwierdzenia, iż w danej sytuacji zachodzą powody, które umożliwiają mu odwołanie imprezy turystycznej. Przyznanie profesjonalście uprawnienia do dokonywania wiążącej dla konsumenta interpretacji niedookreślonych postanowień umownych,

może naruszać jego interes, gdyż interpretacja ta może być niekorzystna dla konsumenta. Brak jasnych kryteriów przyszłej wykładni umowy narusza zasadę, iż konsument powinien otrzymać zrozumiałą, rzetelną i pełną informację o treści stosunku zobowiązaniowego i konsekwencjach zawarcia umowy. Nie do przyjęcia z punktu widzenia dobrych obyczajów, rozumianych jako szacunek dla drugiego człowieka, zdaniem Sądu Okręgowego, jest uprawnienie pozwanej do odwołania imprezy do 72 godzin przed jej rozpoczęciem. W tak krótkim terminie przed wyjazdem uprawnienie klienta do udziału w imprezie zastępczej może mieć charakter wyłącznie iluzoryczny. Trzeba mieć na względzie, iż wyjazdy turystyczne nie są codziennością, a dla niektórych osób stanowią wydarzenie bardzo rzadkie. Wiążą się z daleko idącym zaangażowaniem emocjonalnym, organizacyjnym, finansowym. Decyzja przedsiębiorcy o odwołaniu imprezy na tak krótki czas przed wyjazdem z pewnością spowoduje daleko idące perturbacje w życiu każdego klienta, chaos, rozczarowanie, zawód. Straty i poczucie krzywdy mogą być nieodwracalne, mając na uwadze krótki termin do ewentualnego wyboru imprezy zastępczej. Konsument zawierając taką umowę nie wie, na jakie ryzyko się naraża. Umowa jest sformułowana w sposób niejasny i wprowadza niepewność co do treści stosunku prawnego.

Ponadto Sąd zauważył, że zgodnie z treścią art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru: uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Zakwestionowana klauzula, zdaniem SOKiK, musi zostać uznana za abuzywną także z tego powodu, iż nie podano w niej terminu, w którym powinien zostać dokonany zwrot świadczeń klienta. Stawia to klienta w niekorzystnej w zestawieniu z przedsiębiorcą sytuacji, albowiem wobec braku określenia w umowie terminu zwrotu świadczenia dopiero wezwanie przez klienta może termin ten otwierać (art. 455 k.c.) Klient nie musi mieć jednak wiedzy w tym przedmiocie, zatem do czasu wystosowania tego wezwania przedsiębiorca może korzystać z wpłaconych przez klienta środków pieniężnych i trudno mówić o jego zobowiązaniu do zwrotu pieniędzy.

Sąd I instancji wskazał, iż zgodnie z treścią art. 14 ust. 7 przywołanej ustawy, w wypadkach określonych w ust. 6, klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie; 2) siły wyższej. Zakwestionowana klauzula nie zawiera informacji o prawie klienta do domagania się odszkodowania, zatem może prowadzić do jego błędnego przekonania, iż jedynym przysługującym mu uprawnieniem są te w niej opisane.

Zdaniem Sądu Okręgowego jest to dodatkowy argument za uznaniem, iż zakwestionowana klauzula zmierza do dezinformacji klienta i z tego powodu również powinna zostać uznana za abuzywną.

Mając na uwadze powyższe okoliczności, Sąd Okręgowy uznając, iż kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwaną spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej (art. 385¹ § 1 k.c), zakazał jego wykorzystywania w obrocie (art. 479⁴² § 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 orzeczono 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 zarządzono na zasadzie art. 479⁴⁴ § 1 k.p.c.

Apelację od powyższego wyroku wniósł pozwany, zaskarżając go w całości. Wyrokowi zarzucił:

- naruszenie prawa materialnego, poprzez błędną wykładnię art. 385¹ k.c. w zw. z art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych, polegająca na przyjęciu, że brak wskazania podstaw do odwołania imprezy turystycznej, jak również nie zamieszczenie w ogólnych warunkach umowy postanowienia o możliwości domagania się odszkodowania stanowi o tym, że kwestionowany zapis OWU jest niedozwolony.

W związku z powyższym, wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej Spółki kosztów procesu za obie instancje.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja jest zasadna, ale z nieco innych przyczyn, niż to wynika z jej uzasadnienia. W sprawie doszło do naruszenia prawa materialnego, poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 385¹ § 1 k.c. Tego rodzaju naruszenie Sąd Apelacyjny obowiązany jest wziąć pod uwagę z urzędu.

Zgodnie z ukształtowaną się linią orzecznictwa Sądu Najwyższego, którą Sąd Apelacyjny podziela, postanowienie wzorca umowy, sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem ustawy, nie może być uznane za niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 385¹ § 1 k.c. Pogląd taki zaprezentował Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 stycznia 2011 r. sygn. III CZP 119/10, został on następnie podtrzymany w wyroku tego Sądu z dnia 20 stycznia 2011 r. sygn. I CSK 218/10.

Sąd Najwyższy zauważył, że postanowienie sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem ustawy, jako nieważne (art. 58 k.c.), nie wywołuje skutku prawnego. Skoro tak, to nie może kształtować praw i obowiązków strony – a przepis art. 385¹ k.c. posługuje się tą właśnie konstrukcją („kształtowanie praw i obowiązków w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami”). Postanowienie takie, jako nie wywołujące skutku prawnego, nie może także rażąco naruszać interesu jednej ze stron (konsumenta).

Potencjalna umowa zawarta z wykorzystaniem takiego wzorca będzie nieważna, jako sprzeczna z ustawą, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności, że w miejsce nieważnych postanowień wchodzi odpowiednie przepisy ustawy (art. 58 § 1 i 3 k.c.).

Kwestionowane w pozwie postanowienie jest sprzeczne z art. 14 ust. 6 i 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.).

Przepis art. 14 ust. 6 stanowi, że jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru:

- 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
- 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W wypadkach określonych w ust. 6 klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- 2) siły wyższej (art. 14 ust. 7).

Jak wynika z kwestionowanego postanowienia, przedsiębiorca zastrzegł sobie, że w przypadku odwołania przez niego imprezy turystycznej, konsumentowi przysługuje: możliwość skorzystania z przedstawionej oferty zastępczej lub prawo zwrotu wpłaconej przez uczestnika należności bez potrąceń.

Tymczasem z ustawy wynika, że impreza może być odwołana tylko z przyczyn niezależnych od organizatora, nie zaś z przyczyn dowolnych. Wg ustawy konsument ma prawo, wg swego wyboru, albo uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Przysługuje mu również prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy, z wyjątkiem okoliczności przewidzianych w ustawie.

Zapis przewidziany w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Company sp. z o.o. jest mniej korzystny dla konsumentów, ogranicza jego uprawnienia wynikające z ustawy.

W świetle art. 19 ust. 1 powyższej ustawy, stanowiącego, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia niniejszej ustawy są nieważne, nie może być wątpliwości, że kwestionowana klauzula jest sprzeczna z bezwzględnie obowiązującym przepisem prawa. Z tych względów kwestionowane postanowienie wzorca- jako nieważne- nie podlega kontroli pod kątem abuzywności na podstawie art. 385¹ § 1 k.c. W konsekwencji nie można go uznać za niedozwolone postanowienie umowne, stąd na podstawie art.386 § 1 k.p.c. Sąd Apelacyjny zmienił zaskarżony wyrok i oddalił powództwo, zasądził również na rzecz pozwanego od powoda zwrot kosztów zastępstwa procesowego.

Rozstrzygnięcie o kosztach procesu zawarte w pkt II wyroku oparto na mocy art. 98 § 1 i 3 k.p.c. Na kwotę 870 zł składa się 600 zł tytułem opłaty za apelację oraz 270 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego za II instancję.