

*Sygn. akt VI ACa 65/15*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 9 lutego 2016 r.*

*Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:*

*Przewodniczący – Sędzia SA Krzysztof Tucharz*

*Sędziowie: SA Małgorzata Kuracka*

*SO (del) Marcin Łochowski (spr.)*

*Protokolant: Katarzyna Łopacińska*

*po rozpoznaniu w dniu 9 lutego 2016 roku w Warszawie*

*na rozprawie*

*sprawy z powództw I. H., P. P., P. M., A. Z. i S. L.*

*przeciwko A. C.*

*o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone*

*na skutek apelacji pozwanego*

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

*z dnia 7 października 2014 r.*

*sygn. akt XVII AmC 29352/13*

*oddala apelację.*

Sygn. akt VI ACa 65/15

## UZASADNIENIE

I. H., P. P., P. M., A. Z. oraz S. L. we wniesionych pozwach domagali się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego”, zawartego w pkt 10. wzorca umowy, którym posługuje się pozwany – A. C.. Nadto, w każdej ze spraw powodowie wnieśli o zasądzenie kosztów procesu.

Sprawy wszczęte przez powodów zostały zarządzeniem z dnia 5 marca 2014 r. połączone do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia pod sygnaturą akt XVII AmC 29352/13.

W ocenie powodów, wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełnia tym samym hipotezę art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., zgodnie z którym niedozwolonymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, nieuzgodnione 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. W szczególności, kwestionowane postanowienie było już przedmiotem oceny

sądu ochrony konkurencji i konsumentów, w następstwie czego zostało uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod numerem 3685.

Pozwany domagał się odrzucenia pozwów lub ewentualnie oddalenia powództw w całości oraz zasądzenia na jego rzecz kosztów procesu. Pozwany, wskazując na istnienie tożsamego wpisu w rejestrze klauzul niedozwolonych, podniósł kwestię skutków rozszerzonej mocy wiążącej wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, a w konsekwencji wskazał na konieczność odrzucenia pozwów. Pozwany przyznał, że kwestionowane postanowienie było przez niego stosowane w obrocie konsumenckim, jednakże dokonując zmiany regulaminu zaniechał posługiwania się nim w dniu 2 maja 2013 r. W rezultacie nie doszło do naruszenia interesów konsumentów.

Wyrokiem z dnia 7 października 2014 r. Sąd Okręgowy w Warszawie uznał za niedozwolone i zakazał pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego”, nie obciążył pozwanego obowiązkiem zwrotu kosztów procesu na rzecz powodów, nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w W. tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której strona powodowa była zwolniona kwotą 600 zł oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

Sąd I instancji ustalił, że pozwany prowadzi działalność gospodarczą, polegającą m.in. na sprzedaży detalicznej towarów za pośrednictwem strony internetowej (...). W ramach tej działalności pozwany opracował i w dacie wniesienia pozwu posługiwał się w obrocie wzorcem umowy, zawierającym zapis, że „Jedynym skutecznym sposobem na zgłoszenie reklamacji jest wypełnienie formularza reklamacyjnego”. Jednakże zaniechał stosowania tego wzorca od dnia 2 maja 2013 r.

Według Sądu Okręgowego, powództwa w niniejszej sprawie zasługiwały na uwzględnienie.

Odnosząc się podniesionego w odpowiedzi na pozew zarzutu powagi rzeczy osadzonej (wywodzonej z rozszerzonej prawomocności wyroku uwzględniającego powództwo), Sąd I instancji podzielił stanowisko, że wyłączenie możliwości wytoczenia powództwa przeciw innemu przedsiębiorcy stosującemu podobne postanowienia umowne, a niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, stanowiłoby ograniczenie prawa do obrony i wysłuchania, a tym samym realizacji prawa do sądu (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 7 października 2008 r., III CZP 80/08). Abstrakcyjna kontrola postanowień wzorca umowy dokonywana przez sąd ochrony konkurencji i konsumentów nie może prowadzić do generalnego wyłączenia danej klauzuli z obrotu, gdyż wydany w toku postępowania wyrok dotyczy postanowienia określonego wzorca, a nie tego rodzaju postanowienia w ogóle. W konsekwencji, Sąd Okręgowy przychylił się do takiej koncepcji ujmowania rozszerzonej prawomocności, który nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda przeciwko innemu przedsiębiorcy.

Natomiast, stosownie do treści art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., aby dane postanowienie umowne mogło być uznane za niedozwolone musi spełniać cztery przesłanki tj.: (I) nie być indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta powinny pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) rażąco naruszać interesy konsumenta oraz (IV) nie dotyczyć sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron. Analizowane w niniejszej sprawie postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na przeniesieniu własności oferowanych przez niego produktów, zaś konsumenta na zapłacie umówionej ceny. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w mieć natomiast znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Sąd Okręgowy nie badał 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 przez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem tego wzorca.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta) 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. Sąd I instancji podniósł, że przez dobre obyczaje należy rozumieć 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 Okręgowy podzielił pogląd, że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 27 czerwca 2006 r., sygn. akt VI ACa 1505/05). Natomiast, interes 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. Częstokroć konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyroki Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r., III SK 21/06 oraz z dnia 11 października 2007 r., 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.

Szczegółowe kwestie związane z korzystaniem z roszczeń reklamacyjnych w ramach niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 – dalej, jako: „u.s.w.s.k.”). Przepis art. 4 u.s.w.s.k. stanowi bowiem, że sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Ciężar dowodu w zakresie wykazania okoliczności zawarcia umowy oraz niezgodności towaru z umową stosownie do ogólnej normy art. 6 k.c. spoczywa na konsumentce. Wzorzec umowy, którym pozwany przedsiębiorca posługuje się w obrocie konsumenckim precyzuje natomiast obowiązki konsumenta w tym zakresie wskazując na konieczność załączenia formularza reklamacyjnego. W rezultacie ocena abuzywności postanowienia sprowadza się do zbadania, czy nałożone przez sporne postanowienie obowiązki odpowiadają zasadzie równomiernego ukształtowania sytuacji prawnej stron kontraktu oraz czy nie naruszają w sposób rażący interesów konsumentów.

Sąd I instancji, nawiązując do wymogu załączenia formularza reklamacyjnego, wskazał, że, co do zasady, można by uznać go za uzasadniony i dopuszczalny w relacjach z konsumentami. Choć żaden z przepisów ustawy nie statuuje wprost takiego obowiązku, to analogiczne żądanie można wyprowadzić pośrednio z art. 4 ust. 1 u.s.w.s.k. oraz art. 6 k.c. Zgodnie z treścią pierwszego z przywołanych przepisów sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Z kolei w świetle treści art. 6 k.c. to na konsumentce ciąży obowiązek wykazania niezgodności towaru z umową, albowiem to on wywodzi z tego faktu skutki prawne. W rezultacie zgłoszenie roszczenia reklamacyjnego wymaga nie tylko wyartykułowania żądania, ale także wykazania okoliczności istnienia wady. Z tego powodu złożenie oświadczenia z punktu widzenia konsumenta jest konieczne, zaś stosowanie przez pozwanego formularza reklamacyjnego może prowadzić do uproszczenia i przyspieszenia postępowania reklamacyjnego. Jednakże pomimo powyższych argumentów kwestionowane postanowienie nie może

zostać uznane za dozwolone w obrocie konsumenckim, ze względu na sposób, w jaki zostało ono sformułowane, w szczególności uzależnienie skuteczności zgłoszenia reklamacji od złożenia jej wyłącznie za pośrednictwem formularza reklamacyjnego. W rezultacie w tych okolicznościach w braku zachowania żądanej formy, zgodnie z literalnym brzmieniem zapisu, reklamacja złożona przez konsumenta, choćby była merytorycznie uzasadniona nie odniesie spodziewanego rezultatu. Tymczasem odnosząc się do treści przepisów nie wskazują one na konieczność zachowania jakiegokolwiek szczególnej formy, a zatem należy przyjąć, że konsument ma w tym zakresie pełną swobodę wyboru.

W konkluzji Sąd Okręgowy stwierdził, że takie uregulowanie sytuacji prawnej konsumenta w braku zachowania ww. wymogu doprowadzi do bezzasadnego ograniczenia uprawnień, które przysługują konsumentowi z woli ustawodawcy. Już sama ta okoliczność, zdaniem Sądu I instancji, stanowi dostateczną podstawę do uznania spornego postanowienia za niedozwolone. Ponadto nawiązując do przesłanek abuzywności z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. tak sformułowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami, albowiem skutkuje nałożeniem na konsumenta dodatkowych, szczególnych wymogów nieznanymi ustawie, których niezachowanie pozbawia go prawa skorzystania z roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, a także w sposób rażąco narusza interesy konsumenta, pozbawiając go w tych warunkach możliwości usunięcia niezgodności, nawet jeśli żądanie byłoby merytorycznie zasadne.

Sąd Okręgowy zważył również, że nieistotna jest okoliczność zaprzestania przez pozwanego stosowania przedmiotowego postanowienia po wniesieniu pozwu. W świetle art. 479<sup>40</sup> k.p.c., a zwłaszcza 479<sup>39</sup> k.p.c. widać wyraźnie, że intencją ustawodawcy było umożliwienie wszczynania i prowadzenia postępowań o uznanie wzorca umowy za niedozwolone także w sytuacji zaniechania stosowania takiego postanowienia. Nie jest bowiem przedmiotem tego postępowania nakazanie przedsiębiorcy zaniechania stosowania niedozwolonego postanowienia, ale uznanie go za niedozwolone i zakazanie stosowania go z mocą wiążącą wobec osób trzecich. Sąd I instancji oddalił zatem zgłoszony przez pozwanego wniosek o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania stron na okoliczność dokonania modyfikacji wzorca umowy i zaniechania posługiwania się w obrocie konsumenckim zaskarżonym zapisem wzorca umowy.

Z tych względów, Sąd Okręgowy na podstawie art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c. zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów. Nadto, w oparciu o art. 479<sup>44</sup> k.p.c. Sąd Okręgowy zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

W ocenie Sądu I instancji, okoliczności sprawy nie dają podstaw do zasądzenia na rzecz powodów kosztów zastępstwa procesowego. Odmiennie rozstrzygnięcie byłoby bowiem nie do pogodzenia z zasadą słuszności wyrażoną w art. 102 k.p.c., zgodnie z którą w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami. Masowy charakter działania pełnomocnika powodów w analogicznych do rozpatrywanej sytuacji, objawiający się kierowaniem do Sądu Okręgowego setek partii lakonicznie uzasadnionych pozwów, nakazuje przyjąć, że jedynym motywem działania jest chęć osiągnięcia korzyści w postaci zasądzonych kosztów procesu, co samo w sobie jest argumentem wystarczającym do odstąpienia od obciążenia pozwanego obowiązkiem zwrotu kosztów procesu powodowi.

W apelacji pozwany zaskarżył wyrok w części, tj. w pkt 1., 3. i 4., zarzucając zaskarżonemu orzeczeniu naruszenie:

- art. 479<sup>43</sup> k.p.c. w zw. z art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. przez błędne przyjęcie, że w niniejszej sprawie nie istnieją przesłanki do uznania rozszerzonej prawomocności wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 24 maja 2012 r., w sprawie sygn. akt XVII AmC 79/11, a także przez błędne przyjęcie, że w niniejszej sprawie nie zachodzi powaga rzeczy osądzonej, podczas gdy całokształt okoliczności w niniejszej sprawie, świadczy o przeciwnym stanie rzeczy w tym zakresie;

- art. 233 k.p.c. przez błędne przyjęcie, że pomiędzy treścią klauzuli wpisanej do rejestru klauzul niedozwolonych Prezesa UOKiK pod numerem 3685 a spornym postanowieniem brak jest zbieżności w zakresie normatywnej treści, podczas gdy w rzeczywistości ich cel i skutek jest tożsamy;

- art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. przez jego błędną wykładnię i przyjęcie, że postanowienie stosowane przez pozwanego we wzorcu umownym ma charakter klauzuli niedozwolonej,

W konsekwencji, pozwany wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku i odrzucenie pozwów oraz zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu, ewentualnie o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództw oraz zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu, ewentualnie o uchylenie wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania przez Sąd I instancji.

Sąd Apelacyjny ustalił i zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego jest bezzasadna.

Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne Sądu Okręgowego, opisane w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku i przyjmuje je za własne. Stan faktyczny nie był zresztą w niniejszej sprawie sporny. Sąd I instancji dokonał również prawidłowej oceny prawnej zasadności powództw, którą należy w całości podzielić.

Wymaga podkreślenia, że Sąd Apelacyjny nie przeprowadził postępowania dowodowego, ani nie zmienił ustaleń faktycznych Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a w apelacji nie zgłoszono zarzutów dotyczących tych ustaleń. W tym stanie rzeczy uzasadnienie wyroku Sądu Apelacyjnego „może zawierać jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa” (art. 387 § 2<sup>1</sup> k.p.c.).

Trzeba przy tym wyjaśnić, że mimo werbalnego sformułowania w apelacji zarzutu, który mógłby być odczytany, jako dotyczący ustaleń faktycznych, apelacja takich zarzutów w istocie nie zawiera. W szczególności, wnikliwa analiza zarzutu sformułowanych w ppkt b) pkt 2. apelacji wskazuje, że mimo powiązania sformułowanego tam zarzutu z naruszeniem art. 233 § 1 k.p.c., dotyczy on dokonanej przez Sąd Okręgowy oceny prawnej, a nie sfery faktów.

Przede wszystkim chybiony jest zarzut naruszenia art. 479<sup>43</sup> k.p.c. w zw. z art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. Zgodnie z uchwałą składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 listopada 2015 r., III CZP 17/15 prawomocność materialna wyroku uznającego postanowienie wzorca umowy za niedozwolone – także po wpisaniu tego postanowienia do rejestru (art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c.) – nie wyłącza powództwa o uznanie za niedozwolone postanowienia tej samej treści normatywnej, stosowanego przez przedsiębiorcę niebędącego pozwanym w sprawie, w której wydano ten wyrok. Stanowisko to Sąd Apelacyjny w pełni podziela. Chybione są zatem zarzuty apelacji wskazujące na istnienie w niniejszej sprawie negatywnej przesłanki procesowej uzasadniającej odrzucenie pozwu.

Zdaniem Sądu Apelacyjnego, Sąd Okręgowy prawidłowo uznał, że kwestionowane przez powodów postanowienie wzorca umowy narusza w sposób rażący interesy konsumentów, uzależniając skuteczność złożenia reklamacji od zachowania określonej formy – złożenia reklamacji na odpowiednim formularzu. Tego rodzaju ograniczenie nakładane na konsumentów nie znajduje uzasadnienia w obowiązujących przepisach, w szczególności przepisach u.s.w.s.k., które pozwalają na złożenie reklamacji przez konsumenta w dowolnej formie. Nie budzi również wątpliwości, że nakładanie tego rodzaju nadmiernych wymagań na konsumenta jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Nie ma bowiem przekonujących racji, które usprawiedliwiłyby uzależnienie skuteczności reklamacji od zachowania określonej formy tego oświadczenia.

Rację ma również Sąd I instancji, że zgodnie z art. 479<sup>40</sup> k.p.c. zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania. Zatem, pozwany nie może powoływać się na tę okoliczność, domagając się oddalenia powództwa.

Zatem, wbrew zarzutom apelacji zaskarżony wyrok nie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Dlatego też, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację, jako bezzasadną.

Wobec powyższego Sąd Apelacyjny orzekł, jak w sentencji.