

Sygn. akt VII AGa 836/18

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 kwietnia 2018 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VII Wydział Gospodarczy w składzie:

Przewodniczący: SSA Maciej Dobrzyński

Sędziowie: SA Ewa Zalewska

SA Magdalena Sajur – Kordula (spr.)

Protokolant: sekr. sądowy Izabela Nowak

po rozpoznaniu w dniu 6 kwietnia 2018 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa E. N.

przeciwko M. B. i M. Ł.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanych

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

z dnia 30 sierpnia 2016 r., sygn. akt XVII AmC 841/16

I. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

a) w punkcie pierwszym oddala powództwo;

b) w punkcie drugim zasądza od E. N. na rzecz M. B. i M. Ł. kwotę 120 zł (sto dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu;

c) uchyla punkty trzeci i czwarty;

II. zasądza od E. N. na rzecz M. B. i M. Ł. kwotę 720 zł (siedemset dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

sygn. akt VI AGa 836/18

UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 30 sierpnia 2016r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. uznał za niedozwolone i zakazał M. B. i M. Ł. prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą (...) s.c. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Kaźda przesyłka winna być rozpieczętowana w obecności kuriera, następnie należy sprawdzić stan dostarczonego towaru, kaźde uszkodzenie

mechaniczne, które mogło powstać w czasie transportu należy zgłosić pisemnie w obecności osoby dostarczającej produkt”;

II. zasądził od M. B. i M. Ł. prowadzących działalność gospodarczą pod firmą (...) s.c. na rzecz E. N. kwotę 120 złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. nakazał pobrać od M. B. i M. Ł. prowadzących działalność gospodarczą pod firmą (...) s.c. na rzecz Skarbu Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie łącznie kwotę 720 złotych z tytułu opłaty sądowej od pozwu i zażalenia, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa;

IV. zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt M. B. i M. Ł. prowadzących działalność gospodarczą pod firmą (...) s.c.

Sąd I instancji oparł powyższe rozstrzygnięcie na następujących ustaleniach i rozważaniach prawnych:

Pozwani – M. Ł. i M. B. prowadzą działalność gospodarczą między innymi, w zakresie sprzedaży detalicznej prowadzonej przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet. W ramach wskazanej działalności pozwani prowadzą sprzedaż produktów takich jak drukarki i materiały eksploatacyjne do drukarek, za pośrednictwem sklepu internetowego, dostępnego pod adresem (...) pl. Na wskazanej stronie internetowej umieszczony jest „Regulamin”, który pozwani wykorzystują w obrocie z konsumentami i który zawiera zapis, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj. „ Każda przesyłka winna być rozpieczętowana w obecności kuriera, następnie należy sprawdzić stan dostarczonego towaru, każde uszkodzenie mechaniczne, które mogło powstać w czasie transportu należy zgłosić pisemnie w obecności dostarczającej produkt”.

Sąd I instancji uznał, że powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Analizując abuzywność zakwestionowanego przez powodów postanowienia umownego, Sąd wskazał, że w myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione 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 cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Oznacza to, że dla uznania określonego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowania go z praktyki stosowania z konsumentami konieczne jest stwierdzenie, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem (zostało narzucone konsumentowi),
2. nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
3. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
4. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta.

Badanie abuzywności klauzul, które ma miejsce w postępowaniu przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dokonywane na podstawie art. 479³⁶ - 479⁴⁵ k.p.c., ma charakter badania abstrakcyjnego, a więc w oderwaniu od łączącej strony umowy. Oznacza to, że Sąd ogranicza się w tym postępowaniu tylko do badania postanowienia wzorca, które nie dotyczy głównych świadczeń stron, w kierunku jego zgodności z dobrymi obyczajami i naruszania interesu konsumentów. W szczególności Sąd nie bada czy dane postanowienie wzorca było narzucone konsumentowi, bowiem rozważania w tym kierunku są możliwe jedynie w odniesieniu do umów już zawartych w oparciu o wzorzec i są analizowane przez sądy powszechne w razie zaistnienia indywidualnego sporu na tle konkretnej umowy zawartej z konsumentem. Natomiast w odniesieniu do wzorców umów analizowanych abstrakcyjnie kwestia ta nie podlega rozpatrywaniu, gdyż już z samej istoty wzorców umów lub regulaminów wynika, że są to uregulowania wykreowane

jednostronnie przez przedsiębiorcę i które są narzucane konsumentowi, a zawarcie umowy w oparciu o nie ma charakter adhezyjny.

Przedmiotem badania Sądu w przypadku zaskarżonej klauzuli stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.

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, iż 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 świetle ugruntowanego orzecznictwa (por. wyrok Sądu Najwyższego z 3 lutego 2006 r., sygn. akt I CK 297/2005) naruszenie jednego z postanowień art. 385³ kc przesądza o jednoczesnym naruszeniu art. 385¹ § 1 k.c., który definiuje pojęcie postanowienia niedozwolonego.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy Sąd w pierwszej kolejności stwierdził, że stosowany przez stronę pozwaną Regulamin sklepu internetowego jest wzorcem umowy, stosowanym przez przedsiębiorcę w relacjach z konsumentami. Treść konkretnej umowy, zawieranej przez konsumenta ze stroną pozwaną, jest zatem kształtowana również przez ten wzorzec, a zatem znajdują do niego zastosowanie przepisy art. 384¹ k.c.

Po dokonaniu analizy zakwestionowanego postanowienia wzorca o treści „Każda przesyłka winna być rozpieczętowana w obecności kuriera, następnie należy sprawdzić stan dostarczonego towaru, każde uszkodzenie mechaniczne, które mogło powstać w czasie transportu należy zgłosić pisemnie w obecności dostarczającej produkt” Sąd I instancji doszedł do przekonania, że postanowienie to narusza zarówno dobre obyczaje jak i rażąco narusza interes konsumenta.

Sąd stwierdził, że nałożenie na konsumenta powyższego obowiązku może zmierzać do wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy za nienależyte wykonanie umowy, w sytuacji gdy konsument nie wskaże zastrzeżeń w protokole odbioru. Tym samym strona pozwana nakładając na konsumenta obowiązek zbadania rzeczy i odnotowania tego w protokole – ograniczyć może swoją odpowiedzialność tylko do takich reklamacji, do których będzie dołączony protokół zastrzeżeń, pozbawiając konsumenta, który takich zastrzeżeń nie zgłosił prawa do złożenia skutecznej reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych czy ubytku towaru powstałych podczas transportu. Oznacza to, że konsument może być pozbawiony także prawa do zgłaszania reklamacji odnośnie uszkodzeń mechanicznych niewidocznych lub niezauważonych przez konsumenta przy odbiorze towaru. Nie można bowiem wykluczyć, że wystąpi uszkodzenia mechaniczne produktu, które będzie trudne do dostrzeżenia bo będzie np. wewnątrz produktu lub w miejscach trudno dostępnym. Klient może więc początkowo nie zauważyć, iż produkt posiada ubytek czy uszkodzenie, zwłaszcza iż w trakcie jego odbioru od kuriera ma zazwyczaj ograniczone możliwości zbadania stanu zakupionego i dostarczonego towaru. Sąd wziął pod uwagę, iż pewne braki produktu mogą ujawniać się dopiero po jego użyciu lub w okresie,

kiedy będzie on dłużej użytkowany. Niektóre ubytki i uszkodzenia mogą niejako stanowić o całkowitej niesprawności towaru, a inne jedynie o jego nieprawidłowościach powodujących wadę produktu. Oczywistym jest więc, że defekt nie rozpoznany przez klienta sklepu w chwili odbioru, nie może zostać zgłoszony kurierowi, co nie może jednak wyłączać odpowiedzialności sprzedawcy za tę wadę. Zatem przedmiotowe postanowienie, które nakłada na konsumenta bezwzględny obowiązek stwierdzenia wszystkich uszkodzeń mechanicznych, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, skoro może zmierzać do ograniczenia odpowiedzialności sprzedawcy za niewłaściwe wykonanie umowy.

Przy czym Sąd I instancji nie zgodził się ze stroną pozwaną, że skoro przedmiotowe postanowienie nie przewiduje dla konsumenta żadnych negatywnych konsekwencji nieprzestrzegania wyrażonych w nim zasad postępowania, to konsument nie będzie ponosił odpowiedzialności za niezastosowanie się do treści regulacji. Sąd podkreślił, że stosunek prawny jaki powstaje między stronami umowy nie jest regulowany li tylko treścią zawartej umowy ale także podlega on regulacjom ustawowym, które znajdują zastosowanie nawet wówczas gdy strony nie powołają ich w treści umowy. I tak powszechnie obowiązującym przepisem prawa jest np. przepis art. 471 k.c. który stanowi o odpowiedzialności strony stosunku zobowiązaniowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Jeśli więc mamy do czynienia z zobowiązaniem konsumenta do określonego zachowania opisanego w analizowanym postanowieniu, to mimo braku sankcji w samym regulaminie, w oparciu o przykładowo powołany przepis art. 471 k.c. przedsiębiorca mógłby domagać się od konsumenta naprawienia szkody jaką poniósł przez to, że konsument nie zastosował się do obowiązku sprawdzenia zawartości przesyłki i uszkodzeń mechanicznych.

Sąd odnotował również, że treść postanowienia w istocie nakłada na konsumenta obowiązek zbadania dostarczonej rzeczy w obecności kuriera, co jak wskazuje doświadczenie jest niemal niemożliwe z racji ograniczonego czasu dostawy czy niejednokrotnie niedogodnych warunków w jakich przesyłka jest odbierana (np. w miejscu pracy). Wskazał, że należy wprawdzie przyjąć, że konsument podobnie jak każdy odbiorca rzeczy kupionej i przesłanej przez sprzedawcę za pośrednictwem przewoźnika ma obowiązek zbadania przesyłki, co wynika z treści art. 545 § 2 k.c. ale należy jednak zastrzec, że przepis ten dostosowuje obowiązki nabywcy do przyjętych dla danego rodzaju przesyłek praktyk i zwyczajów. Nabywca ma bowiem zbadać rzecz w czasie i w sposób przyjęty dla tego rodzaju rzeczy. Nie oznacza to więc bezwzględnego obowiązku zbadania rzeczy w obecności przewoźnika, a w szczególności zbadania w jego obecności kompletności przesyłki.

W ocenie Sądu I instancji, przyjęcie przez stronę pozwaną, jak w spornym postanowieniu, że obowiązek sprawdzenia zawartości przesyłki ma nastąpić podczas odbioru, jest więc nie tylko nieadekwatny dla rzeczy będących przedmiotem sprzedaży, ale też nie jest poparty treścią regulacji prawnych i w ocenie Sądu stanowi nadmierne obciążenie dla konsumenta, a nadto może rodzić dla niego niekorzystne konsekwencje prawne.

Sąd nadmieniał również, że kwestionowana klauzula zdaje się pomijać treść art. 74 ust. 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r., poz. 915), wskazującego na możliwość także późniejszego ustalenia stanu przesyłki w warunkach przewidzianych w tym przepisie, przy czym tam obowiązek spisania protokołu spoczywa na przewoźniku.

Ponadto sporządzenie protokołu szkody nie jest czynnością konieczną do dochodzenia roszczeń z tytułu uszkodzenia przesyłki w transporcie. Zgodnie z art. 76 ust. 4 prawa przewozowego uprawniony może w ciągu 7 dni zażądać ustalenia stanu przesyłki i w razie udowodnienia, że szkoda powstała w czasie transportu można dochodzić roszczeń z tytułu ubytku/uszkodzenia od przewoźnika.

Reasumując, Sąd stwierdził, że kwestionowanym postanowieniem strona pozwana nakładając na nabywcę rzeczy – konsumenta szerszy zakres obowiązków związanych ze zbadaniem przesłanej rzeczy zapewniła sobie pozycję prawnie bardziej korzystną niż wynika to z treści regulacji ustawowych. Takie nadmierne obciążenie konsumenta wskazuje, że strona pozwana raz, że może ograniczyć swoją odpowiedzialność za dostarczenie niekompletnych czy uszkodzonych rzeczy a dwa, że może kierować wobec konsumenta na tej postawie roszczenia, podczas gdy pozycja konsumenta wynikająca z ustawy byłaby bardziej korzystna. Zdaniem Sądu powyższe wskazuje na sprzeczność postanowienia z

dobrymi obyczajami, które w stosunku do słabszej strony kontraktu nakazują stosować ustawowy wzorzec regulacji jej pozycji prawnej lub bardziej korzystny ale nigdy mniej korzystny niż ten wynikający z ustawy.

Postanowienie również rażąco narusza interes konsumenta, głównie ekonomiczny, ale może też wywołać rozczarowanie, poczucie pokrzywdzenia czy straty czasu przy dochowaniu nadmiernych lub wręcz niemożliwych aktów staranności. Samo naruszenie równowagi stosunku zobowiązaniowego świadczy o rażącym naruszeniu tego interesu.

Biorąc powyższe pod uwagę Sąd stwierdził, że kwestionowane przez powoda postanowienie wzorca umowy stosowane przez stronę pozwaną w umowach zawieranych z konsumentami, stanowi niedozwolone postanowienie umowne w myśl art. 385¹ k.c., dlatego na podstawie art. 479⁴² § 1 k.p.c. zakazał stosowania go w obrocie z konsumentami.

O kosztach postępowania Sąd orzekł w oparciu o przepis art. 98 k.p.c. uznając, że strona pozwana musi ponieść koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw przez powoda, co w sprawie niniejszej ograniczało się do zwrotu powodowi kosztów zastępstwa procesowego.

Wysokość tych kosztów została ustalona za pierwszą instancję w stawce 120 zł w oparciu o przepis § 14 ust. 2 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2016r w sprawie opłat za czynności radców prawnych (który znalazł zastosowanie z uwagi na stosowanie, w myśl § 21 Rozporządzenia, poprzednio obowiązującej regulacji tj. Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 28 września 2002 jedynie do czasu zakończenia postępowania w danej instancji, co w sprawie niniejszej oznacza, że dotychczasowe przepisy miały zastosowanie do czasu wydania przez Sąd Apelacyjny postanowienia z 18.02.2016r uchylającego orzeczenie sądu I instancji kończącego postępowanie; tak też o zakończeniu postępowania w danej instancji SN w uchwale z 24.01.2007, sygn. III CZP 124/06)

Zgodnie z treścią przepisu art.26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz 96 ust.1 pkt 3 i art. 96 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167 poz. 1398) Sąd rozstrzygnął o obciążeniu pozwanego obowiązkiem uiszczenia opłaty sądowej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa, a którą to opłatę musi pokryć strona pozwana jako strona przegrywająca proces. Na tej samej podstawie Sąd obciążył stronę pozwaną opłatą od zażalenia, od której powód również był zwolniony.

Publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządził na podstawie art.479⁴⁴ k.p.c.

Apelację od powyższego wyroku wnieśli pozwani, zaskarżając go w całości i zarzucając mu:

- naruszenie art. 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385² k.c. poprzez ich niewłaściwe zastosowanie polegające na uznaniu, iż stosowane przez pozwaną postanowienie wzorca umowy o treści "Każda przesyłka powinna być rozpieczętowana w obecności kuriera, następnie należy sprawdzić stan dostarczonego towaru, każde uszkodzenie mechaniczne, które mogło powstać w czasie transportu należy zgłosić pisemnie w obecności osoby dostarczającej produkt" stanowi postanowienie kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy,

- naruszenie art. 5 k.c. w związku z art. 385¹ § 1 k.c. poprzez jego niezastosowanie pomimo faktu, iż wytoczenie powództwa w niniejszej sprawie stanowi jaskrawy przykład nadużycia prawa podmiotowego,

- naruszenie art. 102 k.p.c., art. 103 § 1 k.p.c. oraz art. 113 ust.1 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, polegające na obciążeniu pozwaną kosztami procesu pomimo faktu, iż w sprawie zachodzi szczególnie uzasadniony przypadek przemawiający za nie obciążaniem pozwaną kosztami procesu oraz pomimo faktu, iż postępowanie powódki było w niniejszej sprawie oczywiście niewłaściwe.

Wskazując na powyższe uchybienia wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku w całości poprzez oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki na rzecz pozwaną kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego,

według norm prawem przepisanych, względnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy sądowi pierwszej instancji do ponownego rozpoznania. Wniósł ponadto o zasądzenie od powódki na rzecz pozwanych kosztów procesu za instancję odwoławczą według norm prawem przepisanych.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego okazała się uzasadniona i prowadziła do zmiany zaskarżonego wyroku poprzez oddalenie powództwa.

Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne Sądu I instancji, że pozwani posługiwali się wzorcem „Regulamin sklepu internetowego (...) który służył im do zawierania umów z konsumentami oraz, że wzorzec ten zawierał kwestionowane postanowienie o treści: „Każda przesyłka powinna być rozpieczętowana w obecności kuriera, następnie należy sprawdzić stan dostarczonego towaru, każde uszkodzenie mechaniczne, które mogło powstać w czasie transportu należy zgłosić pisemnie w obecności osoby dostarczającej produkt.”

Sąd Apelacyjny nie podziela natomiast oceny prawnej Sądu I instancji, która doprowadziła go do uznania, że postanowienie powyższe kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione 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.

Z cytowanego przepisu wynika, że aby można było stwierdzić, że dane postanowienie umowy stanowi niedozwolone postanowienie umowne (klausulę abuzywną), muszą zostać łącznie spełnione następujące warunki:

- 1) postanowienie zostało umieszczone we wzorcu umowy,
- 2) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 3) postanowienie rażąco narusza interesy konsumenta,
- 4) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem,
- 5) postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że nie zostały one sformułowane w sposób jednoznaczny.

W sprawie bezsporne było, że w niniejszym przypadku zaistniały przesłanki wymienione powyżej w pkt 1, 4, i 5. Ocena Sądu I instancji sprowadzała się jedynie do tego, czy przedmiotowe postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumenta.

„Dobre obyczaje” to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy rozumieć działania, które zmierzają do dezinformacji lub wywołania błędnego mniemania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego, niezgodnie z zasadą równorzędności stron (tak: W. Popiołek Komentarz KC t. I, 2005).

Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi wówczas, gdy w sposób znaczący zostaną naruszone jego interesy ekonomiczne, ale również zostanie spowodowany jego dyskomfort, wynikający z naruszenia jego prywatności, doznania zawodu, niedogodności organizacyjnych, straty czasu, wprowadzenie w błąd i.t.p., czyli dojdzie do istotnej i nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

W ocenie Sądu Apelacyjnego przedmiotowe postanowienie nie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami ani nie narusza rażąco interesów konsumenta. Analiza postanowienia w kontekście całego wzorca, prowadzi bowiem do wniosku,

że postanowienie to ma charakter jedynie informacyjny, wzorzec nie zawiera bowiem sankcji, z jaką miałby spotkać się konsument, który nie rozpieczętuje przesyłki w obecności kuriera, nie sprawdzi stanu towaru i nie zgłosi wówczas uszkodzeń mechanicznych. Brak jest jakichkolwiek zapisów, które mogłyby świadczyć o tym, że brak w/w czynności będzie miało negatywny wpływ na złożoną reklamację. Brak więc podstaw by przyjąć, że postanowienie to wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Istotne jest, że przywołane przez powoda postanowienia umieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod poz. nr (...), (...), (...), (...), (...), istotnie różnią się od postanowienia kwestionowanego w niniejszej sprawie. W przeciwieństwie do przedmiotowego postanowienia wyłączają one odpowiedzialność sprzedawcy względem konsumenta w przypadku nie dokonania czynności sprawdzenia przesyłki w obecności kuriera. Mają one następujące brzmienie:

- postanowienie z pozycji (...) - „Warunkiem rozpatrzenia ewentualnej reklamacji jest spisanie w obecności pracownika firmy spedycyjnej/przewozowej protokołu szkody”;

- postanowienie z pozycji (...) - „W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, fakt ten należy zgłosić przewoźnikowi, rozpakować ją i spisać w jego obecności protokół zniszczenia. Tylko w tym przypadku uznajemy reklamację wynikłą z tytułu wad powstałych podczas transportu”,

- postanowienie z pozycji (...) - „Podstawą do złożenia reklamacji jest sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej w chwili doręczenia paczki oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w jego obecności. W przypadku niezastosowania się do powyższej informacji reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki nie będą przyjmowane”,

- postanowienie z pozycji (...) - „Warunkiem rozpatrzenia reklamacji ilościowej lub jakościowej jest spisanie w obecności osoby dostarczającej Zamówienie Protokołu szkody. Protokół szkody Kupujący zobowiązany jest załączyć do zgłoszenia reklamacyjnego”.

Postanowienie stosowane we wzorcu przez pozwanych nie ogranicza uprawnień konsumenta z tytułu umowy przewozu. Klauzula ta nie pozostaje w sprzeczności z art. 74 ust. 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2015 r., poz. 915), z którego wynika możliwość także późniejszego ustalenia stanu przesyłki w warunkach przewidzianych w tym przepisie, przy czym tam obowiązek spisania protokołu spoczywa na przewoźniku.

Zgodnie z art. 76 ust. 4 prawa przewozowego uprawniony może w ciągu 7 dni zażądać ustalenia stanu przesyłki i w razie udowodnienia, że szkoda powstała w czasie transportu można dochodzić roszczeń z tytułu ubytku/uszkodzenia od przewoźnika.

Zapis ten nie uzależnia również dochodzenia przez konsumenta uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi od uprzedniego rozpieczętowania przesyłki w obecności kuriera, sprawdzenia stanu przesyłki i zgłoszenia w obecności osoby dostarczającej produkt. Jak zauważyli skarżący przedmiotowa klauzula zawarta jest w dziale trzecim regulaminu "Dostawa", zaś dochodzenie uprawnień z tytułu gwarancji znajduje się w osobnym dziale czwartym "Gwarancja, reklamacja, zwrot towaru". W dziale czwartym regulaminu nie ma natomiast jakiegokolwiek odesłania do treści przedmiotowej klauzuli, nie ma również wskazań co do konieczności dołączenia jakiegokolwiek protokołu uszkodzeń. Uprawnienia z tytułu gwarancji konsument może wykonywać całkowicie niezależnie od tego, czy dopełnił czynności, o których mowa w pkt 3.5. Umieszczenie przedmiotowej klauzuli w treści regulaminu i brak sankcji za niewykonanie czynności sprawdzających w obecności kuriera, powoduje, że klauzuli stosowanej przez pozwanych nie można uznać za niedozwolone postanowienie umowne.

Z tych względów na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. wyrok Sądu I instancji podlegał zmianie poprzez oddalenie powództwa. W konsekwencji zmianie podlegało również rozstrzygnięcie o kosztach procesu, przy zastosowaniu art. 98 § 1 i 3 k.p.c.

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania apelacyjnego wydano w oparciu o przepis art. 108 § 1 k.p.c. w zw. z art. 391 § 1 k.p.c. w zw. z art. 98 § 1 i 3 k.p.c. Wynagrodzenie pełnomocnika pozwanego ustalono na mocy § 10 ust. 1 pkt 2 w zw. z § 14 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015r. poz. 1800 ze zm.).