

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 kwietnia 2012 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Jolanta de Heij- Kaplińska

Protokolant: Protokolant sądowy – stażysta Piotr Hołyś

po rozpoznaniu w dniu 20 kwietnia 2012 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) z siedzibą w P.

przeciwko (...) z siedzibą w P.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i zakazuje (...)z siedzibą w P. stosowania w obrocie z konsumentami:

1. postanowień wzorca umowy „Umowa o świadczenie usługi (...)” o treści:

a) „Wszystkie Dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika.” (§ 5 ust. 5 umowy);

b) „Zamiana Tabeli Opłat i Prowizji nie stanowi zmiany umowy (...)” (§ 10 ust. 2 umowy);

c) „Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec SKOK.” (§ 13 ust. 4 umowy);

2. postanowień wzorca umowy „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” o treści:

a) „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym.” (§16 ust. 4 zdanie drugie regulaminu);

b) „Z ważnych powodów Kasa może wypowiedzieć umowę Rachunku z zachowaniem terminu, o jakim mowa w § 25 pkt 2). W szczególności wypowiedzenie może nastąpić, jeżeli: (...)” (§ 26 ust. 2 regulaminu);

3. postanowień wzorca umowy (...) o treści:

„Opłata za wykreślenie hipoteki z księgi wieczystej: 200,00 zł.” (§ 11 tabeli opłat i prowizji);

II. zasądza od pozwanego (...) z siedzibą w P. na rzecz powoda (...) z siedzibą w P. kwotę 2160,00 (dwa tysiące sto sześćdziesiąt) zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego;

III. zasądza od pozwanego (...) z siedzibą w P. na rzecz Skarbu Państwa Kasy Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 3600,00 (trzy tysiące sześćset) zł tytułem opłaty sądowej od pozwu;

IV. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) z siedzibą w P..

SSO Jolanta de Heij- Kaplińska

XVII AmC 2462/11

UZASADNIENIE

Powód (...) z siedzibą w P. pozwami z dnia 9 czerwca 2011 roku, skierowanymi przeciwko (...) z siedzibą w P. (dalej: (...)) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami:

1. postanowień wzorca umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usługi (...)” o treści:
 - a) „Wszystkie Dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika.” (§ 5 ust. 5 umowy);
 - b) „Zamiana Tabeli Opłat i Prowizji nie stanowi zmiany umowy (...)” (§ 10 ust. 2 umowy);
 - c) „Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec SKOK.” (§ 13 ust. 4 umowy);
2. postanowień wzorca umowy „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” o treści:
 - a) „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym.” (§ 16 ust. 4 zdanie drugie regulaminu);
 - b) „Z ważnych powodów Kasa może wypowiedzieć umowę Rachunku z zachowaniem terminu, o jakim mowa w § 25 pkt 2). W szczególności wypowiedzenie może nastąpić, jeżeli: (...)” (§ 26 ust. 2 regulaminu);
3. postanowień wzorca umowy (...) o treści:

„Opłata za wykreślenie hipoteki z księgi wieczystej: 200,00 zł.” (§ 11 tabeli opłat i prowizji).

W ocenie powoda wzorzec umowy stosowany przez pozwaną jest rażąco sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Powód wskazał, że pierwsza zakwestionowana klauzula (1.a) przerzuca odpowiedzialność na klienta za wszystkie transakcje, niezależnie od tego, czy dokonał ich sam klient, czy też doszło do nich na skutek np. działań nieuczciwego pracownika pozwanej albo wskutek włamania hakerów do sieci komputerowej pozwanej.

Odnośnie drugiego zaskarżonego zapisu (1.b) powód podniósł, że podobne klauzule są już wpisane do rejestru UOKiK.

Trzecie podważone postanowienie (1.c) w ocenie powoda przewiduje niezgodnie z prawem obowiązek klienta zapłacenia należności wobec SKOK, nawet za usługi, które w ogóle nie były w danym okresie świadczone i w stosunku, do których klient wniósł uzasadnioną reklamację. Wskazał również, iż klauzule o podobnej treści są już wpisane do rejestru UOKiK.

Kolejny kwestionowany zapis (2.a), zdaniem powoda, ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą pozwanego przedsiębiorcy wobec konsumentów w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Jednocześnie powód powołał się na wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2004 roku (sygn. akt IV CK 158/2003), w którym uznano, że podmiot, który nie sprawdził, czy podany przez klienta numer rachunku zgadza się z nazwą wierzyciela, oznaczoną w poleceniu przelewu, działa bez zachowania należytej staranności, jakiej można wymagać od

profesjonalisty. Konkludując, że pozwany ma obowiązek sprawdzenia, czy konsument prawidłowo wypełnił polecenie przelewu powód wskazał na wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 grudnia 2008 roku (sygn. akt ICSK 205/08) oraz na wyrok SN o sygn. akt V CSK 163/10.

Odnosząc się do następnego zarzucanego postanowienia (2.b), powód uznał za niedozwolone uprawnienie dla pozwanego do jednostronnego rozwiązania umowy zawartej z konsumentem, jednakże bez jasnego, precyzyjnego i enumeratywnego wskazania ważnych przyczyn do takiego działania. W efekcie, w ocenie powoda, klient nigdy nie wie kiedy konkretnie pozwany będzie formułować swoje akty wewnętrzne i regulaminy precyzyjnie. Ponadto, powód podniósł, że postanowienia o treści tożsamej znajdują się w rejestrze UOKiK.

W kontekście ostatniej kwestionowanej klauzuli (3.) powód wskazał, iż ułatwienie klientowi wykreślenia hipoteki po całkowitej spłacie kredytu, czy pożyczki jest ustawowym obowiązkiem pozwanego, za który nie powinien on pobierać od klientów dodatkowych opłat.

(pozw. XVII AmC 2462/11, XVII AmC 2463/11 XVII AmC 2464/11 XVII AmC 2465/11 XVII AmC 2469/11 XVII AmC 2481/11, k. 2-3).

Pozwana (...)wniosła o oddalenie powództw w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu swego stanowiska pozwana podniosła, że zaskarżone przez powoda postanowienia nie stanowią niedozwolonych klauzul.

Odnosząc się do pierwszego zaskarżonego zapisu pozwana wskazała, iż użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania Loginu, Hasła i Listy haseł jednorazowych osobom trzecim. Wskazała również, iż zgodnie z umową o świadczenie usługi (...) przy składaniu zlecenia wykonania Dyspozycji za pośrednictwem Operatora Tele-skok, tożsamość konsumenta-użytkownika może zostać dodatkowo zweryfikowana poprzez zadanie pytań dotyczących danych udostępnionych pozwanej. Ponadto, pozwana dodała, że system komputerowy pozwanej jest w sposób precyzyjny i wystarczająco zabezpieczony, a pracownicy pozwanej nie posiadają wszystkich informacji niezbędnych do dokonania transakcji.

W ocenie pozwanej, drugi zaskarżony zapis pozwala konsumentowi zapoznać się z wysokością i zmianą stóp procentowych, albowiem informacje te udostępniane są członkom spółdzielni w każdym punkcie kasowym. Zgodnie z § 16 pkt 3 zmiana Tabeli Opłat i Prowizji – zmiana umowy następuje z ważnych powodów, a konsumentowi przysługuje prawo złożenia oświadczenia o nieprzyjęciu zmienionych postanowień umowy, które jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy.

Nawiązując do kolejnego zarzucanego postanowienia pozwana wskazała, że nie każda reklamacja jest uzasadniona, zatem każdorazowo nie ma miejsca okoliczność, iż konsument zobowiązany jest do zapłaty należności za usługę, która w danym okresie nie była świadczona.

Pozwana wskazała odnośnie postanowienia „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym”, że Zarząd (...) Uchwałą nr (...)z dnia 12 lipca 2011 roku na podstawie uchwały Kasy Krajowej nr (...)z dnia 6 czerwca 2011 roku przyjął zmiany w jednolitych procedurach świadczenia usług w „Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)”. Tym samym wskazała, że zapis „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym.” Uchwałą nr (...)Zarządu Kasy Krajowej z dnia 6 czerwca 2011 roku § 16 ust. 4 otrzymał brzmienie: „Kasa ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek braku realizacji lub nieprawidłowej realizacji zlecenia na zasadach ogólnych.”

Zdaniem pozwanej, w oparciu o klauzulę z §26 ust. 2 regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych (kont osobistych) pojęcie „ w szczególności” zastosowane we wzorcu nie oznacza, że pozwana jedynie przykładowo

wymieniła przyczyny wypowiedzenia umowy, bowiem nie ma on charakteru otwartego. Jednocześnie pozwana wskazała, że konsument ma prawo do złożenia pisemnego wypowiedzenia umowy.

Nawiązując do ostatniego kwestionowanego postanowienia pozwana podniosła, iż „provizje bankowe pobierane za wykonywanie czynności bankowych powinny spełniać rolę wynagrodzenia banku, natomiast opłaty pobierane za inne czynności powinny pełnić funkcję kompensacyjną (wyrównanie poniesionych w związku z podjęciem danej czynności kosztów)”.

Zdaniem pozwanej obowiązek zapłaty opłaty czy prowizji stanowi zobowiązanie pieniężne posiadacza rachunku wynikające z umowy rachunku bankowego, zaś to że nie ma ono charakteru essentialium negotii oraz fakt, że to zobowiązanie posiadacza rachunku wykonywane jest przez potrącenie umowne ze środków na rachunku, nie odbiera obowiązkowi zapłaty opłat czy prowizji charakteru świadczenia. Jednocześnie pozwana wskazała na wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 kwietnia 2004 roku (sygn. akt I CK 472/03, Pr.Bank. 2004, nr 11), którego teza brzmi: „Obowiązek uiszczenia przez posiadacza rachunku bankowego prowizji i opłat związanych z prowadzeniem rachunku bankowego (art. 54 ust. 2 pr. bank.) nie stanowi «głównych świadczeń stron», o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.”.

Ponadto, pozwana wskazała, że „Artykuł 110 prawa bankowego nie reguluje także sposobu określania wysokości opłat i prowizji. Brzmienie art. 52 ust. 2 pkt 6 prawa bankowego nie pozostawia wątpliwości, że wynagrodzenie banku powinno być z góry ściśle oznaczone, czyli wyrażone w konkretnej kwocie (stawce)”.

W ocenie pozwanej celem nałożenia „obowiązków informacyjnych” na kredytodawców jest zapewnienie konsumentom możliwości porównania atrakcyjności i konkurencyjności kredytów oferowanych na rynku poprzez porównanie ich rzeczywistych, efektywnych kosztów.

Zdaniem pozwanej artykuł 7a ustawy o kredycie konsumenckim stanowi wprost, iż do kosztów, o których mowa zalicza się koszty prowizji i opłat.

Pozwana podniosła również, iż na koszt wykreślenia hipoteki z księgi wieczystej składa się: opłata sądowa w wysokości 100 zł, koszty wysyłki listu poleconego, koszty zużytego tonera, koszty koperty, zużytego papieru, koszty eksploatacyjne drukarki, koszt połączeń telefonicznych, prąd, koszt pracy pracownika.

Pozwana zaznaczyła, że art. 7a ustawy o kredycie konsumenckim odnosi się do kosztów występujących przy prawidłowym wykonaniu umowy zgodnie z jej pierwotnym kształtem, uiszczanych na rzecz kredytodawcy. „W przypadku kosztów wynikających ze zmiany umowy, pojawia się w odniesieniu do kosztów będących rezultatem nienależytego wykonania zobowiązania przez konsumenta. Koszty te nie są związane z zawarciem umowy o kredyt – gdyby bowiem umowa ta była prawidłowo wykonywana, konsument nie byłby zobowiązany do ich poniesienia (to nie zawarcie umowy powoduje ich powstanie, a zdarzenie następcze w postaci naruszenia jej warunków przez kredytobiorcę).”.

(odpowiedzi na pozew XVII AmC 2462/11, XVII AmC 2463/11 XVII AmC 2464/11 XVII AmC 2465/11 XVII AmC 2469/11 XVII AmC 2481/11, k. 13-16).

Postanowieniem z dnia 20 kwietnia 2012 roku wydanym na rozprawie Sąd połączył do wspólnego rozpoznania i prowadzenia sprawy o sygnaturach XVII AmC 2462/11, XVII AmC 2463/11 XVII AmC 2464/11 XVII AmC 2465/11 XVII AmC 2469/11 XVII AmC 2481/11.

(protokół rozprawy z dnia 20.04.2012 r., k. 34 akt XVII AmC 2462/11).

Sąd Okręgowy ustalił co następuje:

W ewidencji przedsiębiorców prowadzonej przez Sąd Rejonowy P.w P.VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem (...) figuruje spółka (...) z siedzibą w P. przy ul. (...), utworzona (...).

(...) prowadzi działalność usługową w zakresie pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, gromadzenia środków pieniężnych wyłącznie swoich członków, udzielania swoim członkom pożyczek i kredytów.

(dowód: odpis z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 4 lipca 2011 roku, nr (...), k. 18-20).

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej, (...)w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcami umów o nazwach: „Umowa o świadczenie usługi (...)”, „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” oraz (...), które zawierają zakwestionowane postanowienia, następująco: 1. we wzorcu umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usługi (...)” o treści:

a) „Wszystkie Dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika.” (§ 5 ust. 5 umowy);

b) „Zamiana Tabeli Opłat i Prowizji nie stanowi zmiany umowy (...)” (§ 10 ust. 2 umowy);

c) „Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec SKOK.” (§ 13 ust. 4 umowy);

2. we wzorcu umowy „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” o treści:

a) „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym.” (§ 16 ust. 4 zdanie drugie regulaminu);

b) „Z ważnych powodów Kasa może wypowiedzieć umowę Rachunku z zachowaniem terminu, o jakim mowa w § 25 pkt 2). W szczególności wypowiedzenie może nastąpić, jeżeli: (...)” (§ 26 ust. 2 regulaminu);

3. we wzorcu umowy (...) o treści: „Opłata za wykreślenie hipoteki z księgi wieczystej: 200,00 zł.” (§ 11 tabeli opłat i prowizji).

(dowód: wydruki wzorców umownych o nazwach: „Umowa o świadczenie usługi (...)”, k. 7 – 10 XVII AmC 2462/10, „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)”, k. 8 – 13 XVII AmC 2465/11, (...) k. 7 XVII AmC 2481/11).

Zapis „Kasa nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek błędów w numerach rachunku wskazanych w zleceniu płatniczym.” został zmieniony przez (...)Uchwałą nr (...)Zarządu Kasy Krajowej z dnia 12 lipca 2011 roku i otrzymał brzmienie: „Kasa ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek braku realizacji lub nieprawidłowej realizacji zlecenia na zasadach ogólnych.”.

(dowody: wydruk Uchwały nr (...)Zarządu Kasy Krajowej z dnia 12 lipca 2011 roku, k. 29 XVII AmC 2465/11, wydruk wzorca umownego o nazwie: „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” k. 30-36 XVII AmC 2465/11).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie niekwestionowanych wzajemnie twierdzeń Stron oraz dokumentów zgromadzonych w toku postępowania sądowego.

Powyższy materiał dowodowy z uwagi na wzajemną spójność i logiczność uznano za wiarygodny. Powód po otrzymaniu odpowiedzi na pozew nie wypowiedział się co do twierdzeń pozwanej, stąd na podstawie art. 230 k.p.c. uznano je za przyznane.

Sąd postanowił oddalić wniosek pozwanej o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka D. O. i strony K. P. na okoliczność ustalenia okresu stosowania kwestionowanego wzorca umowy, interpretacji wzorca, formy informowania konsumentów o zmianie Tabeli Opłat i Prowizji, obowiązywania Tabeli Opłat i Prowizji, ustalenia rzeczywistych

kosztów ponoszonych a związanych z „wykreśleniem hipoteki z księgi wieczystej” bowiem niniejsze okoliczności były bezsporne i dodatkowo wykazane załączonymi przez pozwaną dokumentami.

Sąd Okręgowy w Warszawie zważył co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do treści art. 479³⁶ i art. 479³⁸ k.p.c. przedmiotem postępowania prowadzonego przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej.

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”. Powyższy przepis stanowi klauzulę generalną uznania postanowienia wzorca za niedozwolone zawierającą dwa kryteria oceny: dobre obyczaje i interes konsumenta, przy czym „interesy” konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny niewymierny interes jak przykładowo: zdrowie, czas zbędnie stracony, dezorganizacja czy też inne uciążliwości powstałe z tak ukształtowanym postanowieniem. Koniecznym przy ocenie tych interesów w zakresie kontroli abstrakcyjnej jest zbadanie, czy naruszenia te są rażące pod kątem obiektywnym wielkości poniesionych lub grożących strat i niebezpieczeństw w zakresie zbiorowego interesu konsumentów, a zatem każdego potencjalnego konsumenta.

Zgodnie zaś z treścią art. 385² k.c. „Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia”. Powyższy przepis stanowi dyrektywę dotyczącą czterech elementów: czasu „chwila zawarcia umowy”, który w przypadku badania wzorca umowy stanowi datę wytoczenia powództwa o uznanie klauzul wzorca umowy za niedozwolony, okoliczności zawarcia umowy (nie znajdująca zastosowania w kontroli abstrakcyjnej), przedmiotu badania „materiału poddanego ocenie”, a zatem w przypadku kontroli abstrakcyjnej danego postanowienia wzorca umowy również w odniesieniu do innych postanowień oraz rodzaju świadczenia na rzecz konsumenta (tak: SN w wyroku z dnia 9 października 2003 r., V CK 277/02, OSNC 2004, nr 11, poz. 184) oraz wskazówki co do uwzględnienia umów pozostających w związku z ocenianym wzorcem. Jednocześnie ustawodawca przesądził, które z postanowień mogą być uznane w razie wątpliwości za klauzule niedozwolone tworząc w art. 385³ k.c. katalog tzw. szarych klauzul stosowanych w obrocie z konsumentem.

Reasumując, powyższe należy stwierdzić, iż nie mają znaczenia dla rozstrzygnięcia ewentualne indywidualne uzgodnienia umów albowiem badaniu podlegają wzorce umowne, a zatem wzorce jakie są przedstawiane na wstępnym etapie procesu negocjacyjnego, przy czym pozwana nie zaprzeczyła faktowi ich stosowania.

Wzorzec umowy to wszelkie jednostronnie przygotowane z góry przed zawarciem umowy postanowienia (klauzule umowne) w postaci wzorców, regulaminów, ogólnych warunków. Za wzorzec umowy uważane są także tabele opłat, czy inne dokumenty o ww. cechach, które określają prawa i obowiązki stron, zwłaszcza wtedy, gdy znajduje się do nich odesłanie w umowie, bądź regulaminie.

Dokonane połączenie spraw było uzasadnione względami procesowymi oraz merytorycznymi oraz podyktowane funkcjonalnym powiązaniem treściowym wzorców umów: „Umowa o świadczenie usługi (...)”, „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” oraz (...).

Przechodząc zatem do badania postanowień należy stwierdzić, iż w postępowaniu o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest takie postanowienie, które łącznie spełnia następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie;
2. nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że zostały sformułowane w sposób niejednoznaczny;
3. kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;
4. rażąco narusza interesy konsumenta.

W niniejszym przypadku stwierdzić należy, że konsumenci nie mieli wpływu na treść kwestionowanych postanowień umownych, nie były one z nimi uzgodnione indywidualnie. Pozwana nie przedstawiła żadnego dowodu na okoliczność, że konsument miał możliwość prowadzenia negocjacji lub też innego wpływu na treść postanowień przedmiotowych wzorców. Kwestionowane postanowienia nie są wynikiem negocjacji, lecz jednym z elementów wzorców umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)”, „Umowa o świadczenie usługi (...)”, (...). Ustawa wprost uznaje postanowienia przejęte z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi za nie uzgodnione indywidualnie - art. 385⁽¹⁾ § 3 zdanie 2 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385⁽¹⁾ § 4 k.c. Aby obalić domniemanie, że klauzula umowna zgodna, z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385⁽³⁾ k.c. nie 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. 385⁽¹⁾ § 1 k.c. Dowód ten nie został w niniejszej sprawie przeprowadzony.

Przedmiotowe postanowienia nie dotyczą również głównych świadczeń stron, którymi w niniejszym przypadku są świadczone usługi w zakresie prowadzenia rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego na zasadach określonych w umowie i regulaminie. Do rozstrzygnięcia pozostały zatem kwestie, czy przedmiotowe postanowienia, kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy rażąco naruszają interesy konsumenta.

Dobrym obyczajem jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, oparty o reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Do dobrych obyczajów zalicza się w szczególności następujące wartości: uczciwość, szczerłość, lojalność, rzetelność i fachowość.

Jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy rozumieć działania, które uniemożliwiają realizację tych wartości, w tym również takie, które zmierzają do dezinformacji lub wywołania błędnego mniemania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego, niezgodnie z zasadą równorzędności stron.

Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi wówczas, gdy w sposób znaczący zostaną podważone jego interesy ekonomiczne, ale również zostanie spowodowany jego dyskomfort, wynikający z naruszenia jego prywatności, wygod, poczucia godności osobistej, czy satysfakcji z zawarcia umowy o określonej treści.

Odnosnie postanowienia w brzmieniu „Wszystkie Dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego Loginu, Hasła i hasła jednorazowego uważa się za zlecone przez Użytkownika” należy podkreślić, że mocą zakwestionowanej klauzuli umownej, pozwana wyłączyła swoją odpowiedzialność za skutki operacji przeprowadzonych w ramach systemu bankowości elektronicznej przy użyciu haseł, loginu, jednocześnie obciążając nią w każdej sytuacji Użytkownika. Stosownie do treści art. 385³ pkt 2 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.

Tym samym zakwestionowana w pozwie klauzula w sposób rażący prowadzi do naruszenia interesów konsumentów, bowiem wyłączenie odpowiedzialności Kasy następuje bez względu na przyczynę określonego zdarzenia, a więc nawet w przypadku, gdy zdarzenie to będzie wywołane działaniami obciążającymi SKOK. Jest to sprzeczne z przytoczonymi

wyżej przepisami kodeksu cywilnego, gdyż stawia przedsiębiorcę w sytuacji korzystniejszej od przewidzianej tymi przepisami. Może bowiem nastąpić zdarzenie, że ujawnienie wskazanych środków dostępu, a co za tym idzie dokonanie operacji, nastąpi nie poprzez konsumenta, lecz na skutek działań lub zaniechań Kasy – osób w niej pracujących lub też osób przy pomocy, których SKOK wykonuje swoją działalność. W świetle omawianego zapisu wzorca umownego, również w takiej przypadku, SKOK będzie mogła wyłączyć swoją odpowiedzialność za operacje zrealizowane z użyciem odpowiednich środków dostępu, bez względu na to w jaki sposób osoby trzecie weszły w posiadanie haseł dostępu, kodów i innych informacji umożliwiających dostęp do środków finansowych klienta SKOKu. Przerzucenie w takiej sytuacji odpowiedzialności w całości na konsumenta, który faktycznie nie miał wpływu na ujawnienie tychże informacji rażąco narusza jego interes.

Omawiane postanowienie łączy się z kolejnym wskazanym w pkt 2a), które w istocie zastrzega wyłączenie odpowiedzialności Kasy za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia dyspozycji przelewu, a w szczególności z podania błędnego numeru rachunku, bądź błędnie wprowadzonej kwoty zleceń. Całkowita odpowiedzialność w takim przypadku spoczywa na konsumentce.

Tymczasem przedsiębiorca, który nie sprawdził, czy podany przez klienta numer rachunku dotyczy wierzyciela oznaczonego w poleceniu przelewu, działa bez zachowania należytej staranności wymaganej od profesjonalisty, do którego jego kontrahent ma szczególne zaufanie (vide: wyroku Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2004 roku, sygn. akt IV CK 158/03, LEX Omega nr 112921).

W związku z powyższym to na Kasie, jako na profesjonalistce, spoczywa odpowiedzialność za sprawdzenie, czy konsument prawidłowo wypełnił polecenie przelewu. Zatem jako nieuprawnione należy uznać wyłączenie odpowiedzialności pozwanej, będącej instytucją zaufania publicznego, za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia dyspozycji przelewu przez konsumenta.

Ponadto, należy wskazać, że w myśl z art. 354 k.c. dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego. Jednocześnie, na podstawie przepisu wyrażonego w art. 355 § 1 k.c. dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju (należyta staranność). Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Mając powyższą zasadę na względzie należy stwierdzić, że to na Kasie spoczywa odpowiedzialność za szkody wynikające z przesłania pieniędzy na nieprawidłowo podany rachunek, niezgodny z określeniem nazwy podmiotu wskazanego w poleceniu przelewu (vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 grudnia 2008 roku, sygn. akt I CSK 205/08, LEX Omega nr 471143).

Zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zakres tej odpowiedzialności można rozszerzyć albo ograniczyć, z tym że nieważne jest zastrzeżenie, iż dłużnik nie będzie odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną wierzycielowi umyślnie (art. 473 k.c.). Dodatkowo, dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, przy pomocy których zobowiązanie wykonuje (art. 474 k.c.). Przyjmuje się, że i tę odpowiedzialność można rozszerzyć bądź ograniczyć, jednakże bez możliwości wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez te osoby.

Zdaniem Sądu to SKOK odpowiada zarówno za działania swoich pracowników oraz za skutki działań hakerów, gdyż świadcząc usługi musi zapewnić bezpieczeństwo operacji przed osobami nieuprawnionymi, albowiem zgodnie z art. 31 pkt 1 ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. z 2002r., Nr 169, poz. 1385 ze zm.) SKOK świadcząc usługi na podstawie umowy o usługi bankowości elektronicznej obowiązany jest do zapewnienia posiadaczowi bezpieczeństwa dokonywanych operacji z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.

W ocenie Sądu żądanie pozwu, odnośnie klauzuli umownej „Zmiana Tabeli Opłat i Prowizji nie stanowi zmiany warunków umowy (...)”, jest zasadne, gdyż za tzw. klauzule abuzywne uznaje się postanowienia, które przewidują

uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy (art. 385³ pkt 20 k.c.).

§ 10 ust. 2 wzorca umowy stosowanego przez pozwaną przyznaje pozwanej prawo do jednostronnej zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w przypadkach określonych w § 10 ust. 1 pkt 1-5 wzorca umowy. Tabela ta stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy pozwaną a konsumentami i zawiera opłaty i prowizje wiążące konsumenta po zawarciu umowy. Kwestionowane przez powoda postanowienie § 10 ust. 2 wzorca umowy stanowi, że zmiana Tabeli Opłat i Prowizji nie stanowi zmiany umowy. W praktyce pozwana poprzez zakwestionowane postanowienie wyłączyła prawo konsumentów do wypowiedzenia umowy w przypadku zmiany przez pozwaną opłat i prowizji, stanowiących część wynagrodzenia pozwanej. Zapis umowy należy odczytywać łącznie z Regulaminem rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...), gdzie w §31 ust. 3 wskazano, że nawet przy zmianie postanowień regulaminu co do zasady posiadacz ma możliwość wypowiedzenia umowy.

Należy w tym miejscu wskazać, że stosownie do treści art. 30 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, umowa o usługi bankowości elektronicznej powinna zawierać między innymi postanowienia, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy. W myśl art. 3 ust. 2 pkt 7 powołanej ustawy umowa o elektroniczny instrument płatniczy powinna określać w szczególności rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian.

Prowizje i opłaty za świadczone usługi związane z prowadzeniem rachunku bankowego pobiera SKOK od klienta. Są to zatem świadczenia stanowiące obciążenie finansowe konsumenta. Niewątpliwie jest, że ustalenie wysokości prowizji i opłat stanowią istotne warunki umowy. Zatem zmiana wysokości opłat i prowizji jest zmianą tego warunku. Tym samym Sąd uznał za niedopuszczalne uprawnienie Kasy do jednostronnego decydowania o wysokości prowizji i opłat w trakcie trwania umowy, a klienci byliby pozbawieni możliwości wyrażenia swojej woli.

Postanowienie regulaminu „Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec SKOK.” stanowi wyraz dowolności ukształtowania swoich praw przez przedsiębiorcę. Należy również wskazać, że wprowadzenie przedmiotowego zapisu jest sprzeczne z zasadą ekwiwalentności świadczeń wynikającą z prawa cywilnego (art. 487 § 2 k.c.) i prowadzi do bezpodstawnego wzbogacenia pozwanej, która otrzymuje ekwiwalent za całość świadczenia, mimo że wskutek wystąpienia nieprawidłowości odpada przyczyna świadczenia. Konsument ma prawo oczekiwać zwrotu tego, co nie otrzymał, a co stanowiło jego ekwiwalent świadczenia.

Złożenie reklamacji przez konsumenta może oznaczać, że skarżona usługa nie jest wcale bądź jest nienależycie świadczona przez pozwaną. Istotą prawa zobowiązań jest świadczenie jednej strony i odpowiadające temu świadczenie drugiej strony. Tylko za swoje zachowanie, które odpowiada treści zawartego stosunku zobowiązaniowego, można oczekiwać ekwiwalentu. Strona która nie świadczy, nie może otrzymywać świadczenia drugiej strony.

Tym samym zakwestionowana klauzula umowna mieści się w zakresie postanowień art. 385³ pkt 22 k.c., zgodnie z którymi w razie wątpliwości za niedozwolone uważa się postanowienia umowne przewidujące obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Niezależnie od prawidłowego wykonania zobowiązania przez Kasę, pozwana zagwarantowała sobie prawo pobierania umówionych opłat.

Zdaniem Sądu analizowany zapis wzorca umowy o treści: „Z ważnych powodów Kasa może wypowiedzieć umowę Rachunku z zachowaniem terminu, o jakim mowa w § 25 pkt 2). W szczególności wypowiedzenie może nastąpić, jeżeli: (...)” może wywoływać po stronie konsumenta mylne wyobrażenie, co do przysługujących mu praw. Zastosowanie w zapisie sformułowania „w szczególności” stwarza sytuację, w której SKOK uzyskuje uprawnienie do jednostronnej oceny niewymienionych w umowie okoliczności, wskutek których może podjąć decyzję o jej wypowiedzeniu.

Jedyną przesłanką jest wystąpienie ważnych powodów jako kategorii obiektywnej, a drugie zdanie omawianego postanowienia stanowi przykładowe wymienienie okoliczności, które należy uznawać za ważne powody.

„Ważne powody”, jak podkreślono, muszą być kategorią obiektywną. Ustawodawca jako niezainteresowana strona sporu wprowadza kryterium ocenne w ustawach, pozostawiając Sądowi uznanie, czy zaszły ważne powody. Natomiast tworząca regulamin SKOK jest stroną umowy i przyznaje sama sobie uprawnienie, po pierwsze określenia czym są ważne powody, po drugie budowania przykładowej klasyfikacji po słowach „w szczególności”. Ocena, czy ważny powód nastąpił mogłaby przenieść się na postępowanie sądowe, ale skutek w postaci wypowiedzenia przez przedsiębiorcę umowy byłby faktem. Wskazane postanowienie narusza interes konsumentów, bowiem tylko w razie sporu na SKOK będzie ciążył obowiązek udowodnienia, że ważny powód istotnie wystąpił. Droga sądowa wiąże się z dodatkowymi kosztami dla konsumenta.

Dokonując analizy ostatniej zakwestionowanej klauzuli umownej, Sąd stwierdził, że pozostaje ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami i w konsekwencji rażąco narusza interesy konsumentów.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r., nr 72, poz. 665 ze zm.) w art. 110 przewiduje, że banki upoważnione są do pobierania przewidzianych w umowie prowizji i opłat z tytułu wykonywanych czynności bankowych oraz opłat za wykonywanie innych czynności.

Podkreślić należy, że instytucje, którym konsumenci powierzają swoje oszczędności obowiązują szczególne standardy uczciwego i rzetelnego postępowania z konsumentami. Uczciwość kontraktowa wymaga, aby konsumenci byli należycie informowani o okolicznościach i przeznaczeniu opłat, które ponoszą. Trzeba pamiętać, że konsument w relacjach z instytucją świadcząca dla niego usługi finansowe jest stroną wyraźnie słabszą. Masowy charakter i rozmiar działalności jego kontrahenta może zniechęcać do podejmowania działań w obronie swoich praw. W tym kontekście doniosłości nabiera właśnie potrzeba kształtowania u konsumenta świadomości przysługujących mu uprawnień i ciążących obowiązków. W niniejszej sprawie konsument nie jest w stanie na podstawie postanowień wzorców umownych „Umowa o świadczenie usługi (...)”, „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” oraz (...), uzyskać wiedzę w jakim przypadku będzie ustanowiona hipoteka. Z żadnego wzorca, którym posługuje się pozwana, nie wynika w jakiej sytuacji prawnej SKOK może ustanowić na swoją rzecz hipotekę i w jakiej sytuacji prawnej zastrzega sobie pobranie opłaty za „wykreślenie hipoteki”. Ponieważ ten stan niedoinformowania oraz okoliczność nieprecyzyjnej regulacji naraża konsumenta na ponoszenie zbytecznych kosztów, należy uznać zakwestionowane postanowienie również za naruszające interesy konsumentów w sposób rażący. Zdaniem Sądu, niedopuszczalna jest sytuacja, w której okoliczność taka generowałaby dodatkowe źródło dochodów pozwanej kosztem konsumentów.

Podmioty stosunków cywilnoprawnych (a takimi są profesjonaliści i konsumenci) z samego założenia muszą być równorzędne. Skutkiem wieloletnich zaniedbań na tle ochrony konsumenta jest przekonanie polskiego konsumenta o niższej jego pozycji na rynku odnośnie respektowania jego praw. W obecnym stanie prawnym należy uważać konsumenta za słabszą stronę stosunków cywilnoprawnych i gospodarczych, u źródeł czego leży brak wiedzy. Konsumentom towarzyszy także brak świadomości co do przysługujących im praw i obowiązków, jakie muszą spełnić, by z nich skorzystać. Konsument dysponuje także mniejszą siłą ekonomiczną od profesjonalisty, zasadniczo nie posiada umiejętności negocjacyjnych. W takiej rzeczywistości uzasadnione jest udzielenie konsumentom szczególnej ochrony w celu przywrócenia równowagi zaburzonej przez dyktującego warunki przedsiębiorcę. Ochrona konsumenta ma za zadanie działanie na rzecz zrekompensowania zagrożenia związanego z brakiem wiedzy i możliwości działania „słabszej strony” umowy.

Tym samym przedmiotowe postanowienia nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy. Prowadzi to w konsekwencji do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta. W szczególności poprzez niedoinformowanie konsumenta, czy też wprowadzenie go w błąd odnośnie zakresu przysługujących mu praw oraz możliwości dochodzenia przez niego ewentualnych roszczeń wynikających z zawartej umowy.

Ponadto, należy wskazać, iż zgodnie z art. 479³⁹ k.p.c., z żądaniem uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło sześć miesięcy.

W niniejszej sprawie „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (kont osobistych) (...)” w którym zawarto zakwestionowane klauzule (2a i 2b), obowiązywał do dnia 12 lipca 2011 roku, tj. do dnia uchwalenia Uchwały nr (...) Zarządu (...). Pozew został wniesiony dnia 9 czerwca 2011 roku. Wobec powyższego, nie upłynęło 6 miesięcy od zaniechania stosowania przedmiotowego zapisu i tym samym podlegał on ocenie Sądu.

Mając powyższe na uwadze Sąd stwierdził, iż przedmiotowe postanowienia stanowią klauzule niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. oraz zakazał jej wykorzystywania w obrocie z konsumentami - art. 479⁴² k.p.c.

O obciążeniu pozwanej opłatą stałą od pozwu orzeczono na art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2005r., Nr 167, poz. 1398).

Uznając pozwaną za przegrywającą sprawę stosownie do przepisu art. 98 k.p.c. w związku z art. 98 § 3 k.p.c. zaliczono do niezbędnych kosztów procesu strony reprezentowanej przez radcę prawnego wynagrodzenie i wydatki jednego radcy prawnego. Strona powodowa poniosła koszty wynagrodzenia radcy prawnego należne stosownie do § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.) w wysokości 360,00 złotych x 6.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono zgodnie z art. 479⁴⁴ k.p.c.

/-/ SSO Jolanta de Heij-Kaplińska