

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 kwietnia 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący: SSO Jacek Łabuda

Protokolant: Iwona Hutnik

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 18 kwietnia 2013 r. w Warszawie sprawy

z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

przeciwko M. B., G. K. prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą (...) w K.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

"Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...).";

"Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonania naprawy";

2. oddala powództwo w pozostałym zakresie;

3. zasądza od pozwanego na rzecz powoda, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) złotych;

4. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie, tytułem częściowej, nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony, kwotę 400 (czteryście) złotych;

5. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

SSO Jacek Łabuda

Sygn. akt XVII AmC 1585 / 12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-03-08 powód - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

(1) "Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)." (pkt 5 „Karta gwarancyjna Sklepu (...)"),

(2) "Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek" („Procedura gwarancyjna, obsługa zwrotów")

oraz

(3) " Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonywania naprawy" (pkt 2 „Formularz zgłoszenia telefonu na serwis”)

zawartych we wzorcach umowy, którymi posługują się pozwani – M. B. i G. K. prowadzący działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej pod nazwą (...) s.c. z siedzibą w K.. Nadto wnieśli o zasądzenie kosztów procesu.

W ocenie powoda każde ze wskazanych postanowień wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełniałyby tym hipotezę art. 385[1] § 1 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, niezgodnione 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 zakresie postanowienia 1 powód wskazał, że wypełnia ono przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385[3] pkt 9 kc, w świetle którego kwestionowane postanowienie uprawnia kontrahenta konsumenta do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Zdaniem powoda nieostrość terminów realizacji świadczenia, a w szczególności zwrotu „w możliwie jak najkrótszym czasie” wprowadza u konsumenta dezinformację w zakresie spodziewanego terminu realizacji ich ustawowych roszczeń w przypadku wadliwości zakupionego towaru.

Z kolei odnośnie postanowienia 2 powód wywodził, że do tejże klauzuli mają zastosowanie uwagi dotyczące postanowienia 1 ze względu na zastosowanie w jego treści nieostrego pojęcia „około”.

Odnosząc się natomiast do postanowienia 3 powód wskazał, że jest ono niedozwolone w myśl art. 385[3] pkt 2 kc, gdyż wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przedsiębiorca wyłączył bowiem swoją odpowiedzialność z tytułu utraty danych z pamięci telefonu w trakcie naprawy. Powód zwraca również uwagę na naruszenie przez omawianą klauzulę ogólnej zasady odpowiedzialności z tytułu niewykonania zobowiązań wyrażonej w art. 471 k, stosownie do której 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.

Nadto powód argumentował, że znajdują się już w rejestrze klauzul niedozwolonych postanowienia podobne do w/ w klauzul.

Pozwani domagali się oddalenia powództwa i wnieśli o zasądzenie kosztów procesu. Zaprzeczyli, jakoby postanowienia oznaczone jako 1, 2 i 3 miały niedozwolony charakter w myśl art. 385[1] § 1 zd. 1 kc, a w szczególności naruszały w sposób rażący interesy konsumentów oraz wypełniały przesłanki klauzul abuzywnych z art. 385[3] kc. Swoje stanowisko motywowali tym, iż podstawowym celem zapisu postanowienia 1 jest ochrona interesów nabywców, a pojęcia nieostre, które należy interpretować w rozumieniu potocznym, nie przesądzają o rażącym naruszeniu interesów konsumentów. Pozwani podnosili również, iż nieprawdziwy jest zarzut, jakoby pozwani dążyli do uniknięcia odpowiedzialności za niewłaściwe wykonanie umowy, wyjaśniając, iż zapis dotyczący utraty danych odnosi się do sytuacji, w których utrata danych następuje w trakcie dokonywania naprawy, kiedy jest to jedyna droga dla usunięcia zgłoszonej usterki.

Pozwani wnieśli także o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania stron na okoliczności podniesione w odpowiedzi na pozew, w drodze pomocy prawnej przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieścia, z uwagi na odległość dzielącą miejsce zamieszkania pozwanych od siedziby Sądu.

Pismem z dnia 2013-02-25 (data z pisma) pozwani podtrzymali dotychczas przedstawione stanowisko, jednocześnie wskazując, iż równolegle toczyło się postępowanie przed Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zakończone

decyzją z dnia 2012-12-31 (...), gdzie oceniono postępowanie prowadzone przez pozwanych. W związku z powyższym pozwani wnieśli o dopuszczenie w/w akt postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK Delegatura UOKiK w K. na okoliczność treści decyzji kończącej postępowanie wraz z jej uzasadnieniem oraz postępowania pozwanych w toku postępowania, treści przedkładanych dokumentów. Pozwani wnieśli również o nieobciążanie kosztami postępowania mając na względzie zasadę słuszności.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwani – M. B. i G. K. – prowadzą działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży m.in. sprzętu telekomunikacyjnego przez Internet oraz jego naprawy. W ramach tej działalności opracowali i w dacie wniesienia pozwu posługiwali się w obrocie z konsumentami wzorcami umowy pt. „Karta gwarancyjna Sklepu (...)”, „Procedura gwarancyjna, obsługa zwrotów” oraz „Formularz zgłoszenia telefonu na serwis”, zawierającymi postanowienia, do których nawiązuje żądanie pozwu, tj.

(1) "Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)" (pkt. 5 „Karta gwarancyjna Sklepu (...)”),

(2) "Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek"
(„Procedura gwarancyjna, obsługa zwrotów”)

oraz

(3) " Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonywania naprawy" (pkt. 2 „Formularz zgłoszenia telefonu na serwis”).

Art. 230 kpc stanowi, że gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane. Za podstawę ustalenia stanu faktycznego Sąd przyjął zatem wzajemnie niekwestionowane twierdzenia stron.

Zgodnie z art. 227 kpc przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie.

Sąd oddalił wniosek dowodowy pozwanych, tj. wniosek o przeprowadzenie przesłuchania stron, które miały zeznawać na okoliczności podniesione w odpowiedzi na pozew, albowiem uznał je za nieistotne w kontekście meritum sprawy, a ich przeprowadzenie za niecelowe z uwagi na nieprzydatność w niniejszym postępowaniu. Ponadto cały materiał niezbędny do wydania orzeczenia został zebrany w aktach sprawy.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Ponieważ powództwo w niniejszej sprawie zostało wniesione przed 2012-05-03, tj. przed zmianą przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego, zastosowanie w niniejszej sprawie miały przepisy kpc obowiązujące w dacie wniesienia pozwu (art. 9 ust. 1 i art. 11 ustawy z dnia 16 września 2011 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z dnia 2 listopada 2011 r.)).

Okolicznością sporną między stronami było, czy postanowienia 1, 2 i 3 miały charakter niedozwolony w myśl art. 385[1] § 1 kc.

Odnosząc się do zarzutu pozwanych, wskazać należy, iż okoliczność wydania przez Prezesa UOKiK decyzji (...) z dnia 2012-12-31 w ocenie Sądu nie ma znaczenia dla sprawy, gdyż nie obejmuje ona postanowień kwestionowanych przez powoda.

Na wstępie rozważań merytorycznych wyjaśnienia wymaga, że 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. 385[1] § 1 kc. Przechodząc do oceny postanowień wzorca pod kątem ich niedozwolonego charakteru, wskazać należy, co następuje. Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc,

aby uznać dane postanowienie umowne za niedozwolone musi ono spełniać cztery przesłanki tj.: (I) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) powyższe prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz (IV) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron.

Ostatnia z wymienionych przesłanek, o której mowa w zdaniu drugim art. 385[1] § 1 kc, zachodzi w niniejszej sprawie, gdyż omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na sprzedaży towarów, zaś konsumenta na zapłacie wynagrodzenia.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Sąd nie bada w niniejszym postępowaniu 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 poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta), choćby ze względu na verba legis, 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.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy 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 tutejszy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 2006-06-27, sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy 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 groźących 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 groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

Konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2007-03-19, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 2007-10-11, sygn. akt 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.

Przenosząc powyższe rozważania na ocenę poszczególnych postanowień objętych żądaniem pozwu, stwierdzić należy, co następuje.

Postanowienie 1 o treści:

"Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)."

stanowi postanowienie niedozwolone. Sformułowanie „w możliwie jak najkrótszym okresie” jest określeniem niejasnym. Zdecydowanie pozwani powinni doprecyzować, w jakim okresie konsument może spodziewać się odbioru naprawionego produktu. Bez wątplenia wpływa to niekorzystnie na interesy konsumenta z uwagi na wymóg oczekiwania, niekiedy nawet bardzo długiego, konsekwencją czego jest niemożność korzystania z produktu (w tym przypadku telefonu). Podkreślenia wymaga okoliczność, iż w obecnych czasach telefon dla większości użytkowników stanowi narzędzie, bez którego trudno się obejść.

Postanowienie 2 w brzmieniu:

„Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek"

nie spełnia kryteriów abuzywności. Odnosząc się do treści kwestionowanej klauzuli wskazać należy, iż przedmiotowe postanowienie wskazuje w swej treści termin „około 21 dni”, który w gruncie rzeczy nie został doprecyzowany. Jednakże, jak słusznie wskazał pozwany, należy go rozumieć zwyczajowo, potocznie jako 3 - 4 dni od 21 dni. Co jednak wymaga szczególnego podkreślenia, sama reklamacja nie stanowi roszczenia konsumenta, w związku z czym w razie wystąpienia na tym tle sporów, konsument może dochodzić swoich praw na drodze sądowej. Bez wątplenia zatem postępowanie reklamacyjne wprowadzone do wzorca należy uznać za korzystne dla konsumentów. W ocenie Sądu kwestionowana klauzula nie wpływa na zakres praw i obowiązków stron umowy, a stanowi jedynie informację o trybie postępowania reklamacyjnego, w tym m.in. o okresie, w jakim reklamacja powinna zostać rozpatrzona. Podnoszona przez powoda kwestia ewentualnego wprowadzania konsumentów w błąd nie ma znaczenia, dopóki analizowanemu zapisowi nie można przypisać waloru kształtowania praw i obowiązków, a w konsekwencji potencjalnie cech niedozwolonego postanowienia umowy.

Postanowienie 3 o treści:

" Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonywania naprawy"

stanowi niedozwolone postanowienie umowne. Sąd podziela stanowisko powoda, stosownie do którego ww. klauzula wypełnia przesłanki art. 385[3] pkt 2 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Oczywistym jest, że w przypadku wystąpienia usterek w sprzęcie, np. telefonie komórkowym, konsument dąży ku temu, by przywrócić jego funkcjonalność i w tym celu oddaje go specjalście do naprawy. Bardzo często w takiej sytuacji utrudnionym lub całkowicie niemożliwym jest korzystanie z tegoż sprzętu, tym bardziej niewykonalnym staje się przeniesienie zapisanych na nim danych na niezależny nośnik, celem ich zachowania. Dane rozumie są jako numery telefonów, zdjęcia, czy też notatki zapisane przez użytkownika. Niejednokrotnie mogą one mieć istotne znaczenie dla użytkownika zarówno w sensie wartości materialnej jak i sentymentalnej. Mimo, iż pozwany podnosi, że utrata danych wiąże się tylko z sytuacjami, kiedy jest to niezbędne dla prawidłowego dokonania naprawy, jest to jedynie jego dowolna interpretacja postanowienia. Nie zostało to bowiem doprecyzowane, zatem taka okoliczność może dotyczyć de facto każdej naprawy, nawet w sytuacji błędnego wykonywania czynności koniecznych do usunięcia usterek. Pozwany mógłby zatem w każdym przypadku ‘zasłonić’ się tym argumentem.

Nadto w ocenie Sądu należy zauważyć, iż skoro konsument powierzył profesjonalnemu podmiotowi, tj. pozwanemu, naprawę własnego sprzętu elektronicznego, naturalnym jest, iż oczekuje prawidłowej naprawy, przy zachowaniu wszystkich danych zapisanych na tymże produkcie.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienia wzorca umowy oznaczone jako 1 oraz 3 za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał ich wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów, zaś w pozostałym zakresie powództwo oddalił.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządono na podstawie art. 479[44] kpc.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 98 kpc, zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony.

Przyznane stronie koszty stanowią wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 360 zł - ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt. 2 w zw. z § 2 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. 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.).

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia przepis art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167 poz. 1398 ze zm.). Z uwagi na fakt, iż za niedozwolone uznane zostały dwa z trzech kwestionowanych postanowień umownych, Sąd zasądził od pozwanych na rzecz powoda częściową opłatę od pozwu w wysokości 400 zł.

SSO Jacek Łabuda