

Sygn. Akt XVII AmC 3941/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 marca 2013 r.

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

Przewodniczący: SSO Jacek Łabuda

Protokolant: Andrzej Tracz

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 28 marca 2013 r. w Warszawie sprawy

z powództwa M. C.

przeciwko M. K. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą (...)

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"Za zwrócone produkty zwrot pieniędzy następuje w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania zwracanego towaru na wskazany adres lub rachunek (razem z towarem należy zwrócić oryginalną fakturę).";

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

3. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie, tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony, kwotę 600 (sześćset) złotych;

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

SSO Jacek Łabuda

Sygn. Akt XVII AmC 3941/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-05-07 powód – M. C. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Za zwrócone produkty zwrot pieniędzy następuje w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania zwracanego towaru na wskazany adres lub rachunek (razem z towarem należy zwrócić oryginalna fakturę)"

zawartego we wzorcu umowy zatytułowanym "Regulamin", którym posługuje się pozwany – M. K. - prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą M. M. K.. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

Powód wskazał, że pozwany wprowadził sporny wzorzec umowy do obrotu prawnego, publikując go na prowadzonej przez siebie stronie internetowej, dostępnej pod adresem (...).

W ocenie powoda wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełniałoby 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. Ponadto powód wskazał, iż w Rejestrze Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się klauzula o podobnej treści.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Uzasadniając swoje stanowisko wskazał między innymi, że powód poza wskazaniem, że w zupełnie innej sprawie sąd uznał podobnie brzmiącą klauzulę za niedozwoloną, nie wskazał na żadne inne okoliczności sugerujące, iż podlegające rozpatrzeniu w niniejszej sprawie postanowienie umowne kształtuje prawa konsumenta i jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami lub rażąco narusza jego interesy. Jednocześnie pozwany podniósł, iż nie zgadza się z twierdzeniami powoda, ażeby zapis regulaminu sprzedaży w przytoczonej treści w ogóle stanowił klauzulę niedozwoloną. Zdaniem pozwanego zaskarżony zapis w całości odpowiada powszechnie obowiązującym normom prawnym, tj. ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2000-03-02.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany - M. K. - prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży towarów przez Internet. W ramach tej działalności posługuje się w obrocie z konsumentami postanowieniem wzorca umowy o treści:

„Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Klient może zrezygnować z zakupionego wysyłkowo towaru w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki.

Za zwrócone produkty zwrot pieniędzy następuje w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania zwracanego towaru na wskazany adres lub rachunek (razem z towarem należy zwrócić oryginalną fakturę).”

Pozwany nie zaprzeczył prawdziwości wzorca, ani treści kwestionowanego pozwem zapisu. 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 kierując się zasadą wyrażoną w art. 230 kpc.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Okolicznością sporną między stronami było, czy przedmiotowe postanowienie miało charakter niedozwolony w myśl art. 385[1] § 1 kc.

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 przeniesieniu własności i wydaniu rzeczy klientowi, zaś konsumenta na zapłacie ceny za tą rzecz.

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 jakiejkolwiek 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 niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Pozwany przedstawiając konsumentom do akceptacji warunki umowy zawierające zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwany jest także, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z uprawnieniem do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Ograniczenia nałożone na konsumenta w tym zakresie wyrażające się poprzez obowiązek odesłania faktury świadczą o woli utrudnienia konsumentowi możliwości skorzystania z tego uprawnienia.

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.

Stosowane przez pozwanego zapisy rażąco naruszają interesy konsumentów. W większości dotyczą one przede wszystkim sfery ekonomicznej związanej z uniemożliwieniem odzyskania przez konsumentów kosztów dostawy towarów, bądź odmówieniem prawa do odstąpienia od umowy, co może pozbawić go możliwości odzyskania uiszczonej przez niego ceny oraz opłaty za dostarczenie. Nadto sporna klauzula narusza te nieekonomiczne

interesy konsumentów takie jak: utrata czasu, brak satysfakcji związany z niepomyślnym załatwieniem sprawy, uniemożliwieniem zwrotu oraz wynikające z tego trudności organizacyjne.

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.

Szczegółowe kwestie związane z odstąpieniem konsumenta od umowy reguluje ustawa z 2000-03-02 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Art. 7 ust. 1 stanowi, iż konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni. Natomiast w ust. 3. widnieje zapis, iż w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Celem cytowanej normy jest przyznanie konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy bez ponoszenia jakichkolwiek negatywnych skutków, a także określenie terminu, w którym ma nastąpić zwrot świadczeń spełnionych przez obie strony stosunku prawnego.

Odnosząc się do powyższego przepisu art. 7 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz do fragmentu zakwestionowanego przez powoda zapisu regulaminu o treści „Zwrot ceny nastąpi w ciągu 14 dni roboczych”, należy stwierdzić, iż pozwany wydłużył dla siebie określony w ustawie 14-dniowy okres, w czasie którego jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi jego świadczenia. Użyte w niniejszym przepisie sformułowanie „14 dni” należy interpretować na gruncie przepisów ogólnych Kodeksu cywilnego, tj. art. 110 i 111 kc, zgodnie z którymi w braku określenia sposobu obliczania terminu, przyjmuje się, że termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia, natomiast zgodnie z art. 111 § 2 kc jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło. Powyższe przepisy nie różnicują dni kalendarzowych i dni roboczych, zatem w kontekście ich brzmienia należy przyjąć, iż pojęcie „dnia” należy odczytywać, jako każde następujące po północy 24 godziny. Tymczasem stosowane przez przedsiębiorcę wyrażenie „14 dni roboczych” może spowodować wydłużenie terminu ponad 14 kolejno następujących po sobie dni, w przypadku uwzględnienia weekendów, czy też dłuższych przerw świątecznych. Uprawnienia konsumenta przyznane przez ustawę są zatem szersze.

Kolejnym wymóg odesłania faktury nawiązując do cytowanego powyżej art. 7 ust. 3 ustawy wydaje się być niezasadny. Stosowanie do treści tego przepisu to, co strony świadczyły ulega zwrotowi, wobec czego należy interpretować go, jako zobowiązanie stron do zwrotu swoich wzajemnych świadczeń. Faktura VAT nie stanowi świadczenia spełnianego przez przedsiębiorcę, lecz jest jedynie potwierdzeniem jego dokonania, wynikającym z właściwych przepisów podatkowych. W tym kontekście nie znajduje uzasadnienia żądanie jej zwrotu.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, iż modyfikacja praw i obowiązków stron umowy wprowadzona przez pozwanego jest niedopuszczalna, sprzeczna z dobrymi obyczajami i w przekonaniu Sądu stanowi rażące naruszenie praw konsumentów. W szczególności treść kwestionowanego postanowienia jest niekoherentna z brzmieniem art. 7 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, co powoduje, iż sytuacja konsumenta byłaby lepsza, gdyby do wzorca umowy nie wprowadzono inkryminowanej klauzuli.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządzono 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.).

SSO Jacek Łabuda