

Sygn. akt XVII AmC 4622/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 czerwca 2013 r.

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

Przewodniczący: SSO Anna Iwaszko

Protokolant: sekretarz sądowy Marika Józefczyk

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 12 czerwca 2013 r. w Warszawie sprawy

z powództwa (...) w P.

przeciwko (...) sp. z o.o. w W.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"kupujący ma prawo odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa art. 10 ust. 3 oraz w przypadku towaru rozpakowanego (...).";

2. zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. w W. na rzecz powoda (...) w P. kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) złotych, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

3. nakazuje pobrać od pozwanego (...) sp. z o.o. w W. kwotę 600 (sześćset) złotych na rzecz Skarbu Państwa - Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie, tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony;

4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) sp. z o.o. w W..

SSO Anna Iwaszko

sygn. akt XVII AmC 4622/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-05-31 powód – (...) w P. – domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Kupujący ma prawo odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 oraz w przypadku towaru rozpakowanego(...). "

zawartego w pkt 13 wzorca umowy zatytułowanego "Regulamin", którym posługuje się pozwany – (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W.. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

Powód wskazał, że pozwany wprowadził sporny wzorec 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. W przekonaniu powoda zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż przewiduje uzależnienie prawa do zwrotu towaru kupionego na odległość od tego, aby był on identyczny jak wysłany i w oryginalnym opakowaniu. Czyni to iluzorycznym możliwość sprawdzenia towaru i następnie jego zwrot.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Wskazał, iż poprzez kwestionowany zapis konsumentowi zostało rozszerzone prawo do zwrotu towaru kupionego na odległość, a nie jego zawężenie jak wskazuje powód.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

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

„Zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, kupujący ma prawo odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 oraz w przypadku towaru rozpakowanego, uszkodzonego, noszącego ślady użytkowania”.

Powyższe okoliczności były pomiędzy stronami bezsporne. 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.

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 dane postanowienie umowne mogło być uznane 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.

Omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na przeniesieniu własności i wydaniu rzeczy, 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 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 niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwanym 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. Dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie utrudniał konsumentowi realizacji jego prawa do zwrotu towaru. Poprzez zastosowanie kwestionowanego zapisu może dojść do sytuacji, gdy nabywca rzeczy nie będzie mógł skorzystać z tego prawa, ze względu na to, że uszkodził oryginalne opakowanie. Oczywistym jest, że otwarcie opakowania jest niezbędne do zapoznania się z rzeczą i dopiero w tym momencie konsument jest w stanie podjąć świadomą decyzję o ewentualnym zwrocie towaru. Konsumentowi został zagwarantowany 10-dniowy termin na odstąpienie od umowy, aby mógł on w tym czasie porównać swoje oczekiwania co do produktu z rzeczywistością. Nie może zatem zyskać aprobaty praktyka stosowana przez przedsiębiorcę ograniczająca taką możliwość. Ograniczenia nałożone na konsumenta w tym zakresie 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.

W niniejszej sprawie naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej. W skrajnym przypadku konsument może zostać całkowicie pozbawiony możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy. Powoduje to naruszenie interesów prywatnych wynikających z braku satysfakcji, związanego z niepomysłnym załatwieniem sprawy, utrudnieniem bądź uniemożliwieniem zwrotu oraz wynikającymi z tego trudnościami organizacyjnymi.

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. Z taką sytuacją mamy do czynienia w niniejszej sprawie. Gdyby kwestionowany zapis nie znajdował się we wzorcu, konsument byłby w korzystniejszym położeniu.

Ze względu na charakter działalności gospodarczej prowadzonej przez pozwanego należy zakwalifikować zawierane przez niego umowy z konsumentami jako umowy na odległość. Zastosowanie znajdzie ustawa z dnia 2000-03-02 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Przepisy te zostały wprowadzone na podstawie implementowania Dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 1997-05-20 w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość. Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy, umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Zgodnie natomiast z art. 7 ust. 1 ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni. Taki tryb reguluje m.in. wzorzec umowy stosowany przez pozwanego i do niego właśnie odnosi się zakwestionowane postanowienie umowy. Zgodnie natomiast z ust. 3 ustawy 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. Jak wskazano powyżej, aby stwierdzić przydatność kupionego towaru konsument musi go odpakować. Tymczasem forma postanowienia umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami wyłącza możliwość zwrotu towaru, który konsument otrzymał i po otrzymaniu którego zdjął oryginalne opakowanie. Nie można przyznać racji pozwanemu, że zapis rozszerza prawo konsumenta do odstąpienia od umowy również do przypadków, gdy towar jest rozpakowany, uszkodzony czy noszący ślady użytkowania. W takim wypadku zastosowanie znajdzie bowiem inna instytucja, odmienna od odstąpienia od umowy, a mianowicie niezgodność towaru z umową. Sąd przyznał zatem rację powodowi, że zapis ten stanowi ograniczenie prawa do odstąpienia, gdy towar jest rozpakowany, uszkodzony czy noszący ślady użytkowania.

Analizując treść omawianego zapisu wzorca stwierdzić należy, iż rażąco ogranicza ono uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy w sytuacji zachowania warunków określonych w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Za zmianę konieczną w granicach zwykłego zarządu należy uznać sytuację, w której sprawdzenie produktu wiąże się z rozpakowaniem towaru. Natomiast aby móc podjąć świadomą decyzję co do zakupu towaru, konsument musi mieć możliwość zapoznania się z jego właściwościami, a nie jest możliwe uczynienie tego bez zdjęcia opakowania. Z natury kupowanego produktu – książki – wynika, iż nie da się inaczej sprawdzić, czy nam on odpowiada, jak poprzez otwarcie, które siłą rzeczy wymaga rozpakowania. Ponadto w księgarni stacjonarnej konsument ma możliwość otwarcia, przejrzania bądź przeczytania fragmentu książki. Dlatego też klient księgarni internetowej powinien mieć takie same prawa.

Wobec powyższego, 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 2002 09 28 w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 2005 07 28 o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

SSO Anna Iwaszko