

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 maja 2013 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Dariusz Dąbrowski

Protokolant: apl. radc. Ludwik Jurek

po rozpoznaniu w dniu 13 maja 2013 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Fundacji (...) w W.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w B.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

1) uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) Spółce Akcyjnej w B. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 roku ‘O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny’ Klient może zrezygnować z towaru kupionego w sklepie bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki. Jest to możliwe tylko jeśli produkt nie był używany, nie został w żaden sposób zniszczony i jest w oryginalnym opakowaniu oraz jest metkowany. Zwracany towar należy odesłać razem z otrzymaną wraz z nim dokumentem zakupu z adnotacją ‘zwrot’ na adres: (...) S.A. ul. (...) (...)-(...) B.’”.

2) zasądza od (...) Spółki Akcyjnej w B. na rzecz Fundacji (...) w W. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego,

3) nakazuje pobrać od (...) Spółki Akcyjnej w B. na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie kwoty 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa,

4) zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Spółki Akcyjnej w B..

sygn. akt XVII AmC 5653 / 12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-06-25 powód – Fundacja (...) w W. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 r. ‘O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny’ Klient może zrezygnować z towaru kupionego w sklepie bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki. Jest to możliwe tylko jeśli produkt nie był używany, nie został

w żaden sposób zniszczony i jest w oryginalnym opakowaniu oraz jest metkowany. Zwracany towar należy odesłać razem z otrzymaną wraz z nim dokumentem zakupu z adnotacją 'zwrot' na adres: (...) S.A. ul. (...) (...)-(...) B.."

zawartego w części VII „Prawo odstąpienia od umowy” pkt. 1 wzorca umowy "Regulamin sklepu internetowego (...) S.A.", którym posługuje się pozwany - (...) S.A. z siedzibą w B.. 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 [www.sklep.\(...\).pl](http://www.sklep.(...).pl).

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.

Powód wywodził również, że przedmiotowe postanowienie uzależnia możliwość skorzystania z uprawnienia odstąpienia od umowy od zwrotu przez klienta kupionego towaru, w stanie wskazującym na to, iż był on nieużywany i jest w oryginalnym opakowaniu. Powód podniósł, że z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, wynika, że konsument powinien zwrócić towar w stanie „niezmienionym”.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Przyznał również, że stosował przedmiotowe postanowienie w obrocie z konsumentami i że stosowania go zaprzestał dopiero po otrzymaniu odpisu pozwu. Zaprzeczył jednak, jakoby postanowienie to miało niedozwolony charakter w myśl art. 385[1] § 1 zd. 1 kc, w szczególności naruszało w sposób rażący interesy konsumentów. Obecnie pozwany zawiesił prowadzenie sklepu internetowego.

Nadto zaprzeczył, jakoby powód miał w niniejszym postępowaniu legitymację procesową.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na produkcji odzieży. W ramach tej działalności opracował i posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. "Regulamin sklepu internetowego (...) S.A.", zawierającym postanowienie, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj.

"Zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 r. 'O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny' Klient może zrezygnować z towaru kupionego w sklepie bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki. Jest to możliwe tylko jeśli produkt nie był używany, nie został w żaden sposób zniszczony i jest w oryginalnym opakowaniu oraz jest metkowany. Zwracany towar należy odesłać razem z otrzymaną wraz z nim dokumentem zakupu z adnotacją 'zwrot' na adres: (...) S.A. ul. (...) (...)-(...) B.." Pozwany posługiwał się kwestionowanym wzorcem umowy do dnia wniesienia powództwa.

Powyższe okoliczności były między stronami bezsporne.

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.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

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

Odnosnie zarzutów pozwanego, iż powód nie posiada legitymacji czynnej do wytoczenia powództwa wskazać należy co następuje. Zgodnie z art. 479[38] kpc, z powództwem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone może wystąpić, między innymi, organizacja społeczna, do której zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów. Z załączonego do pozwu wyciągu z Krajowego Rejestru Sądowego wynika jednoznacznie, że jednym z celów działania powodowego Stowarzyszenia jest ochrona praw konsumentów. W ocenie Sądu, jest to wystarczające do uznania wykazania przez powoda jego legitymacji procesowej w sprawie.

Bez znaczenia dla postępowania w niniejszej sprawie jest również fakt zaprzestania stosowania przez pozwanego przedmiotowego postanowienia po wniesieniu pozwu. W świetle art. 479[40] kpc, a zwłaszcza 479[39] kpc widać wyraźnie, że intencją ustawodawcy było umożliwienie wszczynania i prowadzenia postępowań o uznanie wzorca umowy za niedozwolone także w sytuacji zaniechania stosowania takiego postanowienia. Nie jest bowiem przedmiotem tego postępowania nakazanie przedsiębiorcy zaniechania stosowania niedozwolonego postanowienia, ale uznanie go za niedozwolone i zakazanie stosowania go z mocą wiążącą wobec osób trzecich.

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 świadczenie pozwanego z tytułu zawartych umów polega bowiem na przeniesieniu własności rzeczy oraz jej wydaniu, zaś konsumenta na zapłacie określonej ceny za ten towar.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Jak już wyjaśniono, 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 także znaczenia, 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.

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 również pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować, ponieważ konkretne normy prawne bezpośrednio lub pośrednio do nich odsyłają. 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 nienadużywania 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 pudełko. Oczywistym jest, że otwarcie pudełka 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. Ograniczenie nałożone na konsumenta w tym zakresie, wyrażające się poprzez wprowadzenie wymogu odesłania towaru w oryginalnym opakowaniu, 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) 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 grożących 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 grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

W niniejszej sprawie naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej, bowiem w przypadku, gdy konsument pozbędzie się oryginalnego opakowania zakupionego towaru, może on zostać całkowicie pozbawiony możliwości skorzystania z prawa odstąpienia od umowy. Niewątpliwie powoduje to naruszenie interesów prywatnych wynikających z braku satysfakcji, związanego z niepomyślnym 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 przedmiotowym postępowaniu. Gdyby kwestionowany zapis nie znajdował się we wzorcu, konsument byłby w korzystniejszym położeniu.

Przechodząc do analizy kwestionowanego postanowienia należy wskazać, iż szczegółowe kwestie związane z odstąpieniem od umowy zawieranej z konsumentem na odległość reguluje ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). 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 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. Żaden jednak z obowiązujących przepisów nie wymaga od kupującego zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu. Tymczasem forma postanowienia umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami wyłącza możliwość zwrotu towaru, który konsument otrzymał i po otrzymaniu którego otworzył opakowanie, zapoznając się z jego zawartością.

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 odpakowanie produktu wiąże się z mniejszym lub większym uszkodzeniem oryginalnego opakowania. Wymóg odesłania towaru w oryginalnym opakowaniu oznacza, że konsument nie może się zapoznać z zakupioną rzeczą, bowiem w momencie wyjęcia jej z opakowania straci uprawnienie do odstąpienia od umowy. 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 wyjęcia go z opakowania.

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 § 18 ust. 1 pkt. 2 w zw. z § 2 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z dnia 3 października 2002 r.).

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 Dariusz Dąbrowski