

Sygn. akt XVII AmC 3276/13

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 czerwca 2015 roku

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

Przewodniczący: **SSO Dariusz Dąbrowski**

Protokolant: sekretarz sądowy Wioleta Żochowska

po rozpoznaniu w dniu 22 czerwca 2015 roku w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa **Stowarzyszenia (...) w P.**

przeciwko **Centrum (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W.**

#### **o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone**

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje Centrum (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkowników z powodu przerwy w dostępie Użytkowników do Serwisu, w szczególności spowodowane działaniem siły wyższej, błędnym działaniem lub awariami dostawców sieci Internet, awariami sprzętu lub oprogramowania Użytkowników.”

2. nie obciążać pozwanego Centrum (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kosztami zastępstwa procesowego powoda,

3. obciąża Skarb Państwa kosztami sądowym w zakresie opłaty stałej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa,

4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Skarbu Państwa.

SSO Dariusz Dąbrowski

Sygn. akt XVII AmC 3276/13

## UZASADNIENIE

Powód Stowarzyszenie (...) w P. wniósł pozew przeciwko Centrum (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy o treści:

„Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkowników z powodu przerwy w dostępie Użytkowników do Serwisu, w szczególności spowodowane działaniem siły wyższej, błędnym działaniem lub awariami dostawców sieci Internet, awariami sprzętu lub oprogramowania Użytkowników.”

zawartego w § 11 ust. 6 wzoru umownego, którym posługuje się pozwany i zakazanie wykorzystywania go w obrocie z konsumentami.

W uzasadnieniu pozwu powód wskazał, że pozwany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem umowy, który zawiera

w swojej treści zaskarżone w niniejszym postępowaniu postanowienie. W ocenie powoda klauzula ta stanowi niedozwoloną klauzulę abuzywną, ponieważ jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów - jednostronnie ograniczając odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Pozwany w odpowiedzi na pozew z 18 kwietnia 2013 roku uznał powództwo w zakresie dotyczącym uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami ww. postanowienie, wnosząc o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów zastępstwa procesowego na zasadzie art. 101 kpc, ewentualnie nie obciążanie pozwanego kosztami zastępstwa procesowego na podstawie art. 102 kpc, nieobciążanie pozwanego kosztami procesu na podstawie art. 102 kpc oraz dopuszczenie i przeprowadzenie powołanych w uzasadnieniu dowodów oraz połączenie przedmiotowej sprawy do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia ze sprawami o sygnaturach akt od (...)do (...) (...). W uzasadnieniu pozwany podniósł, iż niezwłocznie po doręczeniu jej pozwu skontaktował się z kancelarią prawną w celu zmiany zaskarżonych postanowień i 25 marca 2013 roku zmieniła regulamin usuwając zaskarżone postanowienia.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny.***

Pozwany Centrum (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie której m. in. zajmuje się przetwarzaniem danych i zarządzaniem stronami internetowymi, w tym stroną www.(...).pl. W działalności powyższej posługuje się wzorcem umownym o nazwie „Regulamin serwisu (...)”, w którym w § 11 ust. 3 znajduje się postanowienie o treści: „Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Użytkowników z powodu przerwy w dostępie Użytkowników do Serwisu, w szczególności spowodowane działaniem siły wyższej, błędnym działaniem lub awariami dostawców sieci Internet, awariami sprzętu lub oprogramowania Użytkowników.”

Powyższy stan faktyczny został ustalony w oparciu o zgromadzony w sprawie materiał dowodowy - w szczególności wzorzec umowny „Regulamin serwisu (...)” załączony do przedmiotowego powództwa (k. 5-10).

Stosownie do treści art. 232 k.p.c. strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. W konkluzji mając na względzie zasadę ciężaru dowodu wyrażoną w art. 6 k.c, z uwagi na brak wiarygodnych dowodów w kwestii stosowania przedstawionego przez powoda wzorca umownego i zaprzeczenie przez pozwanego jakoby z takowego korzystał, Sąd uznał za nieudowodnione stosowanie przez pozwanego załączonego do pozwu wzorca umownego.

### ***Sąd Okręgowy zważył co następuje.***

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione z nim indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i w konsekwencji rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Uznanie zatem konkretnego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania z konsumentami wymaga stwierdzenia, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

- 1) nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem, czyli zostało narzucone konsumentowi,
- 2) nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,

4) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta.

Badanie abuzywności klauzul, które ma miejsce w postępowaniu przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dokonywane na podstawie art. 479<sup>36</sup> - 479<sup>45</sup> k.p.c, ma charakter badania abstrakcyjnego, w oderwaniu od łączącej strony umowy. Oznacza to, że Sąd ogranicza się w tym postępowaniu tylko do badania postanowienia wzorca, które nie dotyczy głównych świadczeń stron, w kierunku jego zgodności z dobrymi obyczajami i naruszania interesu konsumentów. W szczególności Sąd nie bada, czy dane postanowienie wzorca było narzucone konsumentowi, bowiem rozważania w tym kierunku są możliwe jedynie w odniesieniu do umów już zawartych w oparciu o wzorzec i są analizowane przez sądy powszechne w razie zaistnienia indywidualnego sporu na tle konkretnej zawartej umowy. Natomiast w odniesieniu do wzorców umów analizowanych abstrakcyjnie, kwestia ta nie podlega rozpatrywaniu, gdyż już z samej istoty wzorców umów lub regulaminów wynika, że są to uregulowania wykreowane jednostronnie przez przedsiębiorcę i które są narzucane konsumentowi, a zawarcie umowy w oparciu o nie ma charakter adhezyjny.

Wobec faktu, iż klauzula nie dotyczy także głównych świadczeń stron, to przedmiotem badania Sądu stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane przez nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

Należy wskazać, iż „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.

Należy także wskazać, że klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385 k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami, zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcją jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Stypizowane klauzule stwarzają niejako domniemanie, że ich zamieszczenie w regulaminie rażąco narusza interesy konsumentów a także jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, co nie oznacza, że przedsiębiorca nie może owego domniemania obalić w toku postępowania

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd Okręgowy podzielił opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 27 czerwca 2006 roku, 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.

Częstokroć konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 roku, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 11 października 2007 roku, 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.

Analizując treść kwestionowanej klauzuli Sąd uznał, że stanowi ona niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Stosownie do treści art. 385<sup>3</sup> 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.

Tymczasem wymienione postanowienie wyłącza odpowiedzialność pozwanego w związku z użytkowaniem z serwisu internetowego pozwanego i powstałych przerw w dostępie tego serwisu. Wyłączenie odpowiedzialności z uwagi na działanie siły wyższej, błędne działanie lub awarie dostawców sieci Internet, sprzętu lub oprogramowania ze względu na brak wpływu właściciela serwisu na hipotetyczną przyczynę przerwy w dostępie do świadczonej usługi należy uznać za całkowicie sprzeczne z dobrym obyczajem.

W myśl art. 474 kc, za działania i zaniechania osób, z których pomocą przedsiębiorca wykonuje swoje zobowiązanie, ponosi on odpowiedzialność jak za działania własne. Konsument pozbawiony jest wówczas ochrony z uwagi na to, że nie łączy go ze wskazanym podmiotem (Wykonawcą) jakikolwiek stosunek prawny, natomiast ewentualne dochodzenie przez niego swoich roszczeń wiązałoby się z nadmiernymi trudnościami dowodowymi. Przedsiębiorca, który świadczy usługi decyduje w jaki sposób jest on zorganizowany oraz komu zleca wykonanie poszczególnych czynności np. sprzedaż sprzętu, oprogramowania czy świadczenie dostępu do sieci. Zatem z uwagi na łączący go z tym podmiotem stosunek prawny przysługiwać mu będzie roszczenie regresowe.

Nie zależnie od wyznaczonego zakresu odpowiedzialności w oparciu o reguły kodeksu cywilnego, prawa i obowiązki podmiotów świadczących usługi drogą elektroniczną reguluje ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą - dalej ustawa ś.u.d.e. Obowiązkiem usługodawcy świadczącemu usługi drogą elektroniczną jest zapewnienie usługobiorcy (konsumentowi) dostęp do aktualnej informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną - art. 6 pkt 1 ustawy ś.u.d.e.

Pozwana posługując się regulaminem o kwestionowanych postanowieniach, nie wypełnia ustawowego obowiązku informacyjnego co do szczególnego zagrożenia z jakim wiąże się świadczenie tego rodzaju usługi wobec osób z niej korzystających. Natomiast przewidując że szkoda może wystąpić na skutek korzystania z tego rodzaju usługi przez konsumentów, usługodawca wskazuje na konkretne okoliczności z którymi wiąże się powstanie szkody którą z góry zakłada że wystąpi, a następnie wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą. W tym miejscu rozważania na temat co jest szczególnym zagrożeniem przy świadczeniu tego

rodzaju usługi w świetle ustawy o.ś.u.d.e. podlegającemu obowiązkowi informacyjnemu, a co należy przyjąć jako niewykonanie lub niewłaściwym wykonaniem zobowiązania własnego, nie ma większego znaczenia w dalszych rozważaniach ponieważ treść regulaminu nie wypełnia takiego obowiązku.

Przy prawidłowym wykonaniu zobowiązania wystąpienie szkody nie jest normalnym następstwem spełnienia świadczenia własnego przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności - art. 355 k.c. Użyte techniki zabezpieczeń dla tego rodzaju usług powinny być zaawansowane w stopniu odpowiednim dla usługi która zabezpieczają. Ukształtowanie stosunku prawnego według reguły odpowiedzialności tylko za umyślne szkody będące następstwem poważnego błędu usługodawcy, jest nad wyraz nadużyciem swojej pozycji w relacji do konsumenta.

Wobec powyższego, w ocenie Sądu, objęta sporem klauzula może wywołać u konsumenta błędne przekonanie co do przysługujących mu praw oraz obowiązków pozwanego.

Zakwestionowane zapisy bez wątplenia zatem, w ocenie Sądu, kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, albowiem wprowadzając konsumenta w błąd co do odpowiedzialności pozwanego w związku ze świadczoną usługą zmierzają w istocie do przerzucenia ryzyka związanego z poniesieniem ewentualnej szkody na konsumenta.

Wobec powyższego Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami zakwestionowanej w pozwie klauzuli umownej na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c.

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

Sąd odstąpił od obciążenia strony pozwanej kosztami zastępstwa procesowego, publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym oraz opłatą od pozwu. W ocenie Sądu zasadnym jest bowiem uwzględnienie zasady słuszności, a w konsekwencji zastosowanie przepisu art. 102 k.p.c. Przepis ten stanowi wyjątek od zasady odpowiedzialności strony za wynik procesu, wyrażonej w art. 98 k.p.c, promujący uczciwe zachowanie się strony pozwanej i chroniący ją przed ciężarami związanymi z inicjowaniem zbędnych procesów. Zgodnie art. 102 k.p.c. w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd

może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami. Jako, że przepis nie konkretyzuje pojęcia "wypadków szczególnie uzasadnionych", ustalenie, czy w sprawie zachodzi taki wypadek zależy od oceny sądu - ocena ta musi jednak uwzględniać wszystkie okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej podjęcie.

W ocenie Sądu w przedmiotowej sprawie wystarczającym byłoby wezwanie pozwanego do usunięcia kwestionowanego zapisu i zaniechania stosowania go, gdyż właściwym zachowaniem jest aby podmioty takie jak powód, które starają się wpływać na podnoszenie świadomości przedsiębiorców i chronić konsumentów przed negatywnymi skutkami korzystania przez przedsiębiorców z klauzul abuzywnych starały się wezwać przedsiębiorcę przedsądownie do ich usunięcia, a powództwo w tym zakresie wnosić jedynie gdy jest to ostatecznością. Nie bez znaczenia dla Sądu była również okoliczność, iż przedmiotowa sprawa jest jedną z trzech przegranych przez pozwanego przed tutejszym Sądem spraw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Istotna w ocenie Sądu jest również okoliczność, iż pozwany w pierwszej czynności procesowej uznał powództwo, a niezwłocznie po otrzymaniu pozwu zmienił kwestionowany wzorzec umowny.

Z powyższych powodów zdaniem Sądu słusznym jest odstąpienie od ogólnej reguły w zakresie rozliczania kosztów postępowania, a koszty publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym jak i opłatę od pozwu przejąć na rachunek Skarbu Państwa zgodnie z art. 102 k.p.c. w związku z art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.