

Sygn. akt XVII AmC 8833/13

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 kwietnia 2014 r.

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

Przewodniczący: SSO Anna Iwaszko

Protokolant: pracownik biurowy Grzegorz Szpak

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 16 kwietnia 2014 r. w Warszawie sprawy

z powództw K. P. , A. W. , I. W. , P. M. , J. P. , J. M. , I. H. , S. L. , P. P. , W. H.

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

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"Do zwracanego towaru powinien zostać dołączony dowód zakupu + poprawnie wypełniony formularz reklamacyjny";

2. nie obciąża pozwanego obowiązkiem zwrotu kosztów procesu na rzecz powodów;

3. nakazuje pobrać od pozwanego kwotę 6000 zł (sześć tysięcy) złotych na rzecz Skarbu Państwa - Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie, tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwów, od której powodowie byli zwolnieni;

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

SSO Anna Iwaszko

**sygn. akt XVII AmC 8833 / 13**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2013-06-20 powodowie –K. P., A. W., I. W., P. M., J. P., J. M., I. H., S. L., P. P., W. H. domagali się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Do zwracanego towaru powinien zostać dołączony dowód zakupu + poprawnie wypełniony formularz reklamacyjny."

zawartego w pkt. I wzorca umowy zatytułowanego (...), którym posługuje się pozwany - (...) sp. z o.o. w B.. Nadto wnieśli o zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych.

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

W ocenie powodów 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.

Pozwany wniósł odpowiedź na pozew w dniu 29 sierpnia 2013 roku, domagał się odrzucenia, a ewentualnie oddalenia powództw i zasądzenia kosztów procesu. Ponadto, wniósł o przeprowadzenie dowodów wskazanych w treści pisma na określone w nim okoliczności. Natomiast w razie uwzględnienia powództw- wniósł o odstąpienie od obciążenia go kosztami procesu w całości na podstawie art. 102 kpc. Wniósł także o połączenie spraw toczących się między stronami przed tutejszym Sądem, zarejestrowanych w repertorium AmC pod numerami od (...) do (...) oraz od (...) do (...).

Odnosząc się do zakwestionowanego postanowienia, pozwany podniósł, iż przedmiotowe postanowienie nie jest abuzywne w świetle pełnej treści regulaminu sklepu. Pozwany wskazał, iż w praktyce dobry obyczaj odnosi się do konieczności zachowania równowagi kontraktowej pomiędzy stronami, tak aby ich prawa i obowiązki umowne nie pozostawały w nieusprawiedliwionej dysproporcji. Podniósł także, iż nie każde postanowienie niekorzystne dla konsumenta jest klauzulą abuzywną. Natomiast abuzywność odnosi się do tych zapisów, które poważnie, znacząco odbiegają od sprawiedliwego wyważania praw i obowiązków stron. Zakwestionował również przytoczoną przez przeciwników procesowych klauzulę wpisaną już do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jakoby nie miała ona ani tożsamej konotacji ani tym samym znaczenia. Pozwany odniósł się także do kwestii wykazania przez konsumenta dowodu zakupu w celu uprawdopodobnienia zawarcia umowy a tym samym skorzystania z możliwości odstąpienia od umowy. Co więcej pozwany podniósł, iż zakwestionowane postanowienie zawiera pojęcie „powinien”, które nie nakłada żadnego obowiązku na konsumenta. Następnie pozwany odniósł się do przedmiotu działalności tj. sprzedaży obuwia, które stanowi świadczenie o szczególnym charakterze. Bowiem w momencie nabycia przez konsumenta obuwia, nawet po krótkiej eksploatacji, nie nadaje się ono do późniejszego wykorzystania przez osoby trzecie. Ponadto stwierdził, na podstawie art. 10 ust. 3 pkt 4 i 5 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, że „jeżeli strony nie umówiły się inaczej prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi.” W ocenie pozwanego, obuwie służy do użytku osobistego, a tym samym, powód na podstawie ww. ustawy nie miał obowiązku umożliwiać konsumentom realizacji prawa odstąpienia od umowy ze względu na charakter przedmiotu umowy.

Pozwany powołał się także na art. 102 kpc, na podstawie którego wniósł o odstąpienie od obciążenia go kosztami procesu w całości w razie uwzględnienia powództw ze względu na niewielki stopień skomplikowania sprawy, znikomy nakład pracy pełnomocnika oraz wytoczenie kilku spraw z tego samego wzorca. Ponadto wskazał, iż głównym motywem powodów, przy wytaczaniu tak dużej ilości pozwów dotyczących tej samej klauzuli, był przede wszystkim interes zarobkowy.

#### ***Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany- (...) Zakłady (...) w B. prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na internetowej sprzedaży obuwia. W ramach tej działalności posługuje się w obrocie z konsumentami postanowieniem wzorca umowy o treści "Do zwracanego towaru powinien zostać dołączony dowód zakupu + poprawnie wypełniony formularz reklamacyjny".

Powyższe okoliczności były pomiędzy stronami bezsporne.

Zgodnie z art. 227 kpc przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. W konsekwencji nie mogły być przedmiotem postępowania dowodowego okoliczności przedmiotowo nieistotne, zaś postępowanie dowodowe zostało ograniczone do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

#### ***Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

Powództwa w niniejszej sprawie zasługiwały na uwzględnienie.

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

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.

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 stron polegają bowiem na zapłacie ceny oraz na wydaniu towaru.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Kontrola obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę, zatem istotnym jest jedynie 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.

Dobrym obyczajem na tle niniejszej sprawy jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej pochodną stosowania wzorca umowy. W szczególności, odnosząc się do zakwestionowanego postanowienia, oczekiwanym jest, by przedsiębiorca zorganizował swoją działalność gospodarczą, uwzględniając ewentualne przeszkody i utrudnienia charakterystyczne dla internetowej sprzedaży (np. obuwia czy odzieży). Tym samym, nawiązując do klauzuli dobry obyczaj nakazuje, aby przedsiębiorca nie nakładał dodatkowych obowiązków ani nie ograniczał praw, które z mocy prawa przysługują konsumentom zawierającym umowy przez internet. Na gruncie niniejszej sprawy, wskazanie w postanowieniu na wymóg wypełnienia prawidłowo formularza reklamacyjnego jest równoznaczne z nakładaniem dodatkowych obowiązków na konsumentów w celu umożliwienia im skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy.

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.

Stosowany przez pozwanego zapis rażąco narusza interesy konsumentów. W szczególności może ono dotyczyć sfery ekonomicznej związanej z pozbawieniem możliwości odzyskania uiszczonych kosztów, gdy np. towar nie odpowiada oczekiwaniom konsumentów. Może mieć również charakter nieekonomiczny, gdy polega na spełnieniu dodatkowych obowiązków jako warunek skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Zatem, przedmiotowe postanowienie ogranicza konsumentom możliwość odstąpienia od umowy poprzez nałożenie obowiązku prawidłowego wypełnienia dodatkowo formularza reklamacyjnego. Co więcej, ww. obowiązek w niniejszym stanie faktycznym nie odnosi się w żadnym stopniu do prawa do odstąpienia od umowy. Tym samym przedmiotowa klauzula może wprowadzać konsumentów w błąd. Takie swobodne a zarazem rygorystyczne zachowanie profesjonalisty prowadzi bezsprzecznie do zmniejszenia zaufania konsumentów do przedsiębiorcy.

Często 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.

Przedmiotowa klauzula reguluje kwestię odstąpienia od umowy. Dla oceny postanowienia pod kątem abuzywności wymagane jest dokonanie analizy jej zgodności z wymogami ustawowymi. Zgodnie z treścią art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny: „Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni (...). Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.” Niniejszy przepis stanowi, iż wystarczy złożenie odpowiedniego pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto, ww. ustawa nie nakłada na konsumenta dalszych warunków, od spełnienia których uzależnione byłoby skorzystanie z ww. prawa. W przedmiotowej sprawie zaś przedsiębiorca uzależnia przysługujące konsumentowi prawo od wypełnienia prawidłowo formularza reklamacyjnego. Takie zachowanie przedsiębiorcy należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami a także rażąco naruszające interesy konsumentów.

Przedsiębiorca powinny brać pod uwagę nie tylko własny interes, ale również interes swoich (potencjalnych) klientów. Ponadto, należy odróżnić sprzedaż w lokalu sklepu, gdzie konsument ma możliwość obejrzenia oraz sprawdzenia towaru przed zawarciem umowy. Inaczej zaś wygląda specyfika sprzedaży internetowej, gdzie ww. możliwość ma miejsce dopiero po zawarciu umowy. Pozwany w odpowiedzi na pozew wprawdzie trafnie podkreślił, iż zakwestionowane postanowienie zawiera pojęcie „powinien”, które nie wskazuje na obowiązek wykonania dodatkowych czynności wspomnianych w klauzuli a sformułowanie w niej zawarte ma jedynie na celu podkreślenie zachowania pożądanego przez przedsiębiorcę w celu udowodnienia przez konsumenta zawarcia z nim umowy. Jednakże, należy zauważyć, iż postanowienie w dalszej części zawiera sformułowanie „+ poprawnie wypełniony formularz reklamacyjny.” Taka konstrukcja postanowienia może sugerować konsumentom obowiązek dokonania tych dwóch czynności jednocześnie tj. dostarczenia dowodu zakupu wraz z formularzem reklamacyjnym. Natomiast konsumenci mogą mieć przeświadczenie, iż niewypełnienie ww. obowiązków nałożonych przez przedsiębiorcę może

skutkować odmową udzielenia im prawa do odstąpienia od umowy. Ponadto, klauzula odnosi się do prawa do odstąpienia od umowy. Natomiast w swojej treści zawiera informację odnośnie „formularza reklamacyjnego.” Jednakże należy podkreślić, iż czym innym jest reklamacja a czym innym prawo do odstąpienia od umowy. Przesłanki do dochodzenia swoich praw w ramach reklamacji dotyczą głównie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Jeśli zaś chodzi o prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny zwracany towar nie musi być dotknięty wadą (niezgodnością z umową). Tym samym wymóg wypełnienia formularza reklamacyjnego w celach odstąpienia od umowy nie ma zastosowania w niniejszym stanie faktycznym. A zatem stanowi dodatkowe obciążenie dla konsumenta w momencie korzystania przez niego z ustawowo przyznanego prawa.

Ponadto pozwany wskazał, iż przedmiot świadczenia tj. obuwie ma szczególny charakter i służy do użytku osobistego, ze względów higienicznych i funkcjonalnych. W ocenie pozwanego nawet krótka eksploatacja powoduje, że obuwie nie nadaje się do dalszego wykorzystania przez osoby trzecie. Ponadto podkreślił, iż sklepy stacjonarne zakazują mierzenia towarów na „gołą stopę.” Należy jednak podkreślić, iż sprzedaż internetowa charakteryzuje się tym, iż konsument dopiero po zawarciu umowy ma możliwość sprawdzenia towaru. Natomiast obuwie bez wątplenia należy przymierzyć, sprawdzić ich komfortowość a przede wszystkim rozmiar, chociażby z tego względu, iż rozmiary często różnią się w poszczególnych sklepach. Ponadto, przedsiębiorca nie powinien z góry zakładać, że każdy konsument przymierza obuwie na „gołą stopę.” Ponadto przymierzenie obuwia w warunkach domowych nie stanowi ryzyka zniszczenia ich poprzez chwilową ich przymiarę. Sytuacja ta jest identyczna z zakładaniem obuwia w sklepie. Bowiem każdy konsument przed podjęciem decyzji o zakupie obuwia czy odzieży sprawdza rozmiar i tym samym takie chwilowe założenie na siebie odzieży/obuwia nie stanowi znaczącej eksploatacji danego towaru. Powołany przez pozwanego przepis art. 10 ust. 3 pkt 4 i 5 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, stanowi, iż jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi m.in. gdy dotyczy świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą lub świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu. Mając na względzie powyższe przesłanki należy stwierdzić, iż rozmiary w sklepach często się różnią, a zatem rozmiar podany w zamówieniu przez konsumenta może odbiegać od tego, który jest w ofercie przedsiębiorcy. Następnie ze względu na charakterystykę obuwia należy podkreślić, iż chwilowe przymierzenie obuwia nie stanowi ryzyka ich zniszczenia. W związku z powyższym, w ocenie Sądu, przesłanki zawarte w powołanym przez pozwanego przepisie art. 10 ww. ustawy nie mają zastosowania w niniejszym stanie faktycznym.

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.

Sąd doszedł do przekonania, że w niniejszej sprawie zasadne będzie odstąpienie od zasądzenia na rzecz powodów kosztów zastępstwa procesowego. Wziął przy tym pod uwagę, że powodowie reprezentowani przez jednego pełnomocnika wnieśli przeciwko pozwanemu łącznie 10 powództw (oznaczonych w repertorium AmC numerami od (...) do (...) oraz od (...) do (...)). Należy wskazać, iż przedmiotowe pozwy dotyczą tego samego postanowienia. Okoliczność, że powodowie korzystają z ustawowego zwolnienia od kosztów sądowych na podstawie art. 96 ust. 1. pkt. 3 ustawy z dnia 2005-07-28 o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, pozwala im mnożyć bezzasadnie liczbę pozwów. Naraża to pozwanego na niebezpieczeństwo poniesienia wielokrotnych opłat i kosztów sądowych w tym kosztów publikacji wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym. Zdaniem Sądu działanie polegające na wytoczeniu wielu powództw w oparciu o ten sam wzorzec miało służyć odniesieniu nieuzasadnionej korzyści majątkowej oraz wywarceniu na pozwanego presji, aby zawarł tzw. ugody pozasądową. Dzięki temu zarówno w przypadku takiej "ugody" jaki i korzystnego dla powodów wyroku, otrzymaliby oni wielokrotnie wyższą kwotę z tytułu zastępstwa procesowego.

W tym stanie rzeczy Sąd uznał, że w przedmiocie rozstrzygnięcia o kosztach procesu winien znaleźć zastosowanie art. 102 kpc. Zgodnie z tym przepisem w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów postępowania albo nie obciążać jej kosztami w ogóle. Okoliczności niniejszej sprawy jednoznacznie wskazują, że powodowie czynią ze swojego prawa do żądania zwrotu kosztów procesu użytek

niezgodny z celem tej instytucji. Celem tym jest zwrot kosztów poniesionych przez stronę dla celowego dochodzenia swoich praw.

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

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

SSO Anna Iwaszko