

Sygn. akt I C 970/16

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 października 2016 roku

Sąd Rejonowy w Dzierżoniowie I Wydział Cywilny

w składzie :

Przewodniczący: SSR Bogusław Glinka

Protokolant: Joanna Bobrowska

po rozpoznaniu w dniu 6 października 2016 roku na rozprawie

sprawy z powództwa **M. Ś.**

przeciwko **(...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W.**

o ustalenie nieistnienia wierzytelności

I/ ustala, iż stronie pozwanej **(...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W.** nie przysługuje wobec powódki **M. Ś.** wierzytelność w kwocie 570,91 zł (pięćset siedemdziesiąt złotych dziewięćdziesiąt jeden groszy), składająca się z kwoty 20,91 zł objętej fakturą VAT nr (...) z dnia 25 listopada 2014 roku i z kwoty 550 zł objętej notą obciążeniową nr (...) z dnia 5 listopada 2015 roku, z tytułu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 10 września 2014 roku, zawartej pomiędzy stroną pozwaną i powódką;

II/ w pozostałej części postępowania umarza;

III/ zasądza od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 30 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

UZASADNIENIE

Powódka **M. Ś.** wniosła o ustalenie nieistnienia zobowiązania do zapłaty na rzecz strony pozwanej (...) dla (...) spółki a z o.o. w W. kwoty 582 zł wynikającej z noty obciążeniowej (...) z dnia 05 listopada 2015 r. oraz z faktur VAT nr (...) z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Na uzasadnienie żądania wskazała, że została podstępnie wprowadzona w błąd przez konsultantkę telefoniczną strony pozwanej, podającą się za przedstawicielkę O. – jej dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego – co do zmiany warunków umowy w związku z dodatkowym pakietem darmowych minut, które to dokumenty nieświadoma innej treści następnie podpisała, uruchamiając procedurę zmiany operatora i warunków świadczenia usług, a następnie gdy po miesiącu zorientowała się, co do tej zmiany, wycofała oświadczenie o rozwiązaniu umowy z dotychczasowym operatorem, gdyż nie zamierzała zmieniać operatora, w następstwie czego nie doszło do aktywacji i przejęcia świadczenia usług przez pozwaną na rzecz powódki. Powódka złożyła również oświadczenie o odstąpieniu umowy i uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu. W następstwie tego pozwana obciążyła powódkę opłatami za aktywację usług telekomunikacyjnych i pakiet minut w wysokości 20,91 zł oraz pakiet minut i biling w wysokości 11,06 zł oraz następnie karą umowną w wysokości 550 zł. W sprawie powódki interwencję podejmował Powiatowy Rzecznik Konsumentów w D., jednak bezskutecznie, gdyż pozwana utrzymywała, że umowa została zawarta prawidłowo.

Na rozprawie w dniu 6 października 2016 r. powódka cofnęła pozew ze zrzeczeniem się roszczenia w zakresie należności wynikającej z faktury na 11,06 zł wobec jej skorygowania przez pozwaną.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa, zaprzeczyła twierdzeniom powódki o świadomym i podstępny doprowadzeniu powódki do podpisania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wskazując, że w dokumentacji dostarczonej powódce wymieniony był nowy operator i jego logo, zarówno na umowie, jak i dodatkowych oświadczeniach, a więc powódka była zorientowana, co do zmiany operatora. Następnie świadczone były na jej rzecz – przed zmianą operatora - usługi telekomunikacyjne w postaci prefiksu ręcznego (...), umożliwiającego korzystanie z sieci pozwanej, zatem powódka była świadoma zmiany operatora, co potwierdziła własnoręcznymi podpisami. Pozwana przyznała cofnięcie wypowiedzenia umowy, skutkującą - jej zdaniem - koniecznością zapłaty opłaty wyrównawczej, wynikającej z art. 57 ust. 6 ustawy prawo telekomunikacyjne, a związanej z udzieloną powódce ulgą przy zawieraniu umowy na czas określony. Z tej przyczyny została wystawiona nota obciążeniowa nr (...) na kwotę 550 zł, którą obciążono powódkę z powołaniem na § 1 ust. 13I 14 umowy. Za usługi prefiksu ręcznego wystawiono powódce faktury (...) na kwotę 20,91 zł i (...) na kwotę 11,06 zł, która następnie fakturą korygującą nr (...) została „wyzerowana”

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka M. Ś. w 2014 r. była abonentką operatora telekomunikacyjnego sieci O., z którym przedłużała umowę co dwa lata. Na początku września 2014 r. zadzwoniła do powódki konsultantka telefoniczna, która przedstawiła się, że niewyraźnie, że jest z firmy telekomunikacyjnej, a gdy powódka oświadczyła, że ma umowę z O., potwierdziła, że to ta sama firma, że będzie nowa umowa, w której jest dodatkowych 100 darmowych minut i uzgodniła z powódką termin wizyty przedstawiciela celem podpisania nowej umowy. W tym czasie powódka niedawno przedłużyła umowę w sieci O. i nie zamierzała zmieniać operatora. W dniu 10 września 2014 r. do mieszkania powódki zgłosił się przedstawiciel z dokumentami do podpisu, wskazując że dotyczy to rozmowy telefonicznej i on jest przedstawicielem tej samej firmy i chodzi o podpisanie zmiany umowy. Powódka była przekonana, że przywieziono jej dokumenty z O. dotyczące dodatkowych minut. Przedstawiciel pozwanego nie poinformował powódki, że dojdzie do zmiany operatora, nie pouczył o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o karach umownych, czy przyznanej uldze, ani możliwości korzystania z połączeń w ramach prefiksu (...), a także nie wręczył powódce umowy celem zapoznania się z jej treścią. Przy podpisywaniu dokumentów odsłaniał przed powódką tylko te fragmenty stron dokumentów, na których wymagany był jej podpis. Powódka podpisywała dokumenty bez zapoznania się z nimi, gdyż zawierzyła zapewnieniom telefonicznym oraz przedstawicielowi, które ten zabrał twierdząc, że do tygodnia zostaną powódce przesłane, co nie nastąpiło. Wśród dostarczonych dokumentów powódka podpisała z datą 10 września 2014 r. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącą nr abonenckiego (...) oraz Oświadczenie Abonenta i Oświadczenie o rozwiązaniu dotychczasowej umowy abonenckiej z dniem 21 października 2014 r. Po około miesiącu zadzwonił do powódki przedstawiciel sieci O. z informacją o zmianie operatora, co zdziwiło powódkę, która zaprzeczyła zamiarowi zmiany operatora i złożyła oświadczenie o rezygnacji zmiany operatora w dniu 14 października 2014 r., co spowodowało wstrzymanie procedury zmiany operatora. Następnie pismem z 20 października 2014 r. powódka złożyła oświadczenie o rezygnacji z usług strony pozwanej, wskazując, że została oszukana przez tą firmę, która podszywa się pod jej dotychczasowego operatora, nie zostawiając jej żadnej umowy cyt: „Zgłaszam rezygnację z Waszych usług telekomunikacji ponieważ zostałam oszukana przez waszą firmę i waszego gońca. (...) Firma wysyła gońców po domach aby zwabić nowych klientów, podszywa się pod żetelną firmę w której jestem dotychczas, oszukując ludzi.”. Powódka nie korzystała z połączeń za pośrednictwem sieci pozwanej, nie korzystała z prefiksu (...).

Po interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów pozwana udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 19 stycznia 2015 r., w którym uznała zawarcie umowy za prawidłowe, powódkę za świadomą zmiany operatora, a oświadczenie o rezygnacji z zamówienia (...), mimo że skutecznie zablokowało przełączenie numeru abonenta do sieci pozwanej, nie było wypowiedzeniem umowy zawartej na czas określony.

Dowód: przesłuchanie powódki

umowa z dnia 19.09.2014 r. wraz z załącznikami

oświadczenie o rezygnacji z zamówienia (...) z 14.10.2014 r.

oświadczenie o rezygnacji z usług pozwanej z 20.10.2014 r.

pismo pozwanej z 19.01.2015 r.

Na skutek cofnięcia oświadczenia o rezygnacji z zamówienia (...) pozwana nie rozpoczęła świadczenia usług powódce, jednak obciążyła powódkę najpierw opłatą za Pakiet minut i aktywację usługi w kwocie 20,91 zł wystawiając fakturę VAT nr (...), następnie opłatą za Pakiet minut i biling w kwocie 11,06 zł wystawiając fakturę VAT nr (...), a następnie opłatą wyrównawczą w kwocie 550 zł, wystawiając dnia 05.11.2015 r. notę obciążeniową nr (...), jako podstawę wystawienia noty wskazała § 1 ust. 13 i 14 umowy o świadczenie usług. Z datą 15 maja 2016 r. pozwana wystawiła fakturę korygującą nr (...), w której skorygowała do „zera” należność z faktury nr (...).

Dowód: faktura VAT nr (...)

faktura VAT nr (...)

nota obciążeniowa nr (...)

faktura korygująca VAT nr (...)

Według zapisów Umowy z dnia 09 września 2014 r. zawarta ona być miała na okres 24 miesięcy, obowiązującym cennikiem miał być Cennik Promocyjny (...). W § 1 ust. 13 przewidziane zostało Operatorowi roszczenie o zwrot przyznanej ulgi (zwanej „opłatą wyrównawczą”) w wysokości nieprzekraczającej wartości przyznanej ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość do dnia rozwiązania w przypadku wypowiedzenia umowy przez abonenta, natomiast w ust. 14 przewidziano opłatę wyrównawczą z powodu rozwiązania umowy w wysokości 25 zł miesięcznie za okres do końca trwania umowy. Żadna ze stron nie przedłożyła Cennika Promocyjnego (...). Z treści umowy podpisanej przez powódkę z pozwaną nie wynika, czy i jakiej ulgi udzielono powódce w związku z zawarciem umowy. Powódka nie została uprzedzona o udzielonych jej ulgach i wysokości opłat w przypadku wypowiedzenia umowy. W imieniu pozwanej firma windykacyjna (...) pismem z dnia 11.12.2015 r. wezwała powódkę do zapłaty należności w łącznej wysokości 585,07 zł w tym odsetek 3,1 zł tytułem należności za usługi telekomunikacyjne.

Dowód: przesłuchanie powódki

umowa z dnia 10.09.2014 r. wraz z załącznikami

wezwanie z dnia 11.12.2015 r.

Strona pozwana - mimo zarzutów powódki o wprowadzeniu jej w błąd, co do oferenta proponującego zmianą warunków umowy - nie przedstawiła, ani zapisu rozmowy konsultanta (telemarketera) z powódką, ani innych dowodów przeczących twierdzeniom powódki, co należy oceniać jako brak dowodu przeciwnego w stosunku do zeznań powódki złożonych w charakterze strony. Sąd zeznania te uznał za wiarygodne w całości, zwłaszcza iż podobne praktyki pozwanej ujawnione były w innych sprawach np. I C 790/15, w której także ustalono nieistnienie wierzytelności z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W świetle zeznań powódki bez znaczenia były twierdzenia pozwanej, że w umowie wymieniony był operator inny niż dotychczasowy, a także odróżniające się logo, gdy powódka nie została z tymi dokumentami zapoznana, lecz jedynie podsunęto jej do podpisu te fragmenty dokumentów, gdzie podpis był wymagany.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo jest zasadne i zasługuje na uwzględnienie. W ramach powództwa z art. 189 k.p.c. o ustalenie stosunku prawnego lub prawa konieczne jest wykazanie interesu prawnego w jego wytoczeniu. Powód, jako dłużnik wzywany do zapłaty przez stronę pozwaną posiada tak długo interes prawny w ustaleniu nieistnienia prawa wierzyciela, dopóki wierzyciel nie wystąpi z powództwem o świadczenie. Tak Sąd Najwyższy w wyrokach z dnia 29 lutego 1972 r., sygn. akt I CR 388/71, „W sprawach o świadczenie dłużnik dopóty ma interes prawny w ustaleniu rozmiaru swego obowiązku, dopóki nie został przez wierzyciela pozwany o świadczenie. Gdy już został pozwany, przysługuje mu już tylko obrona w takim procesie.” oraz z dnia 5 lutego 2009 r., sygn. akt I CSK 332/08, „W sprawach o świadczenie dłużnik dopóty ma interes prawny w ustaleniu rozmiaru swego obowiązku, dopóki nie został przez wierzyciela pozwany o świadczenie.”

Skoro po stronie powódki istniał interes prawny w ustaleniu nieistnienia zobowiązania wobec pozwanej, konieczna była jego ocena w oparciu o przedstawione dowody. Oceniając stosunek prawny, z którego zobowiązanie powódki wobec pozwanej do zapłaty opłaty wyrównawczej oraz należności za świadczone usługi telekomunikacyjne miało powstać, należy wskazać na następujące argumenty natury faktycznej i prawnej prowadzące do oceny zasadności powództwa.

Uznając za prawdziwe zeznania powódki, że została wprowadzona w błąd, co do podmiotu składającego jej ofertę zmiany umowy na odległość i utwierdzenie jej w przekonaniu, że chodzi o dotychczasowego operatora, a następnie podłożenie egzemplarza umowy do podpisu w taki sposób, aby powódka nie zorientowała się, że chodzi o zmianę operatora, bez pozostawienia jej jednego egzemplarza umowy, który miał zostać odesłany w ciągu tygodnia, to takie zachowanie takie ocenić nie w kategoriach zwykłego błędu, jako wady oświadczenia woli, lecz kwalifikowanego podstępem. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 stycznia 2010 r. II CSK 239/09 uznał, że „Działanie podstępne polega na świadomym wywołaniu u drugiej osoby mylnego wyobrażenia o rzeczywistym stanie rzeczy w celu skłonienia jej do złożenia określonego oświadczenia woli. Działanie podstępne jest zawsze - niezależnie od pobudek i skutków działania sprawcy - etycznie naganne. Zmierza ono bowiem do zakłócenia procesu decyzyjnego innej osoby i doprowadzenia jej na podstawie zasugerowanych fałszywych przesłanek rozumowania do złożenia określonego oświadczenia woli. Użyte środki, gradacja winy czy zlej woli osoby działającej podstępnie nie mają znaczenia prawnego. Liczy się tylko samo wprowadzenie w błąd, będące bezprawiem cywilnym. Podstępem nie ekskulpuje lekkomyślność i łatwowierność ofiary. Etyczna naganność podstępem stała się motywem surowego potraktowania przez prawo cywilne skutków wywołanego nim błędu. Uchylenie się od skutków prawnych błędu wywołanego podstępnie jest ułatwione, może ono nastąpić bowiem także wtedy, gdy błąd nie był istotny, jak również wtedy, gdy nie dotyczył treści czynności prawnej. 3) Składający oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli nie ma obowiązku używania w nim określonych słów czy formułek. Nie ma więc znaczenia, czy użyje słowa "uchylam się", czy też posłuży się jakimkolwiek innym, jeżeli z oświadczenia wynika, że nie traktuje czynności prawnej za ważną i wiążącą go.” Jeżeli zatem przedstawiciel pozwanej spółki zarówno telefonicznie, jak w czasie wizyty w jej mieszkaniu, utwierdzał powódkę, że jest od dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego O., nakłaniając powódkę do zawarcia nowej umowy w celu wykorzystując rzekomy pakiet dodatkowych bezpłatnych minut, celem przejęcia konsumenta i świadczenia mu usług na łączach dotychczasowego dostawcy telekomunikacyjnego, to zachowanie takie - niezależnie od łatwowierności i lekkomyślności powódki, należy uznać za wypełniające przesłanki podstępem, a oświadczenia powódki o treści „zgłaszam rezygnację z waszych usług ponieważ zostałam oszukana”, zawarte w piśmie powódki do pozwanej z dnia 20 października 2014 r., za uchylenie się od skutków zawarcia umowy pod wpływem błędu wywołanego podstępem, w trybie art. 86 § 1 k.c., o jakim mowa w powołanym wyroku Sądu Najwyższego. Oznacza to, że czynność prawna dokonana na skutek podstępem, w sytuacji gdy powódka uchyliła się od wady swego oświadczenia woli jest nieważna i nie może wywoływać skutków w zakresie zobowiązań finansowych powódki wobec pozwanej objętych notą obciążeniową i fakturą za usługi, który powódka faktycznie nie zamawiała.

Z tej przyczyny powództwo podlegało uwzględnieniu w części podtrzymanej przez powódkę, a umorzeniu w części, co do której cofnęła ona pozew, na skutek „anulowania” należności w postaci korekty faktury VAT (art. 355 k.p.c.).

Ponadto, niezależnie od powyższego, należy wskazać na inne wady przy zawieraniu umowy z powódką. Jak wynika z zeznań powódki, mimo że umowa opierała się o wzorzec umowy stosowany przez pozwaną, nie doręczono powódce

wzoru umowy i załączników, w tym cenników i regulaminów stosowanych przez spółkę (...) dla (...) przed zawarciem umowy, wbrew obowiązku wynikającemu z art. 384 § 1 k.c. Zgodnie z powołanym przepisem wiążą one drugą stronę, w tym konsumenta tylko wówczas, gdy zostały mu doręczone przed zawarciem umowy, co należy rozumieć jako doręczenie umożliwiające swobodne zapoznanie się z ich treścią przed podjęciem decyzji o ich zaakceptowaniu. Nie można uznać za dopełnienie tego obowiązku podsuniecie wyłącznie do podpisania egzemplarza umowy w sposób uniemożliwiający zapoznanie i wykorzystania przekonania powódki, że dokumenty dotyczą zmiany umowy z jej dotychczasowym operatorem. Dlatego wzór umowy, a także cenniki stosowane przez pozwaną nie mogły wiązać powódki. Nadto cennik promocyjny (...) nie mógłby powódki wiązać, gdyż nie przedstawiono żadnego egzemplarza, w tym zawierającego informację, że powódka się z nim zapoznała, a tylko ten Cennik zawierał informację o wysokości przyznanej abonentowi ulgi, stanowiącej podstawę naliczenia opłaty wyrównawczej, co Sądowi wiadomo z innej sprawy wytoczonej stronie pozwanej.

Stosownie do art. 385¹ § 1 k.c., powódki, jako konsumenta, nie wiążą postanowienia umowy (w tym stosownie do art. 384 § 1 k.c. wzór umowy, cennik), jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Za nie uzgodnione indywidualnie uważa się te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (§ 3). Strona pozwana nie powoływała się na to, że postanowienia odnoszące się do opłaty wyrównawczej zostały uzgodnione indywidualnie z powódką, a gdyby się na to powołała, obciążałby ją ciężar dowodu, zgodnie z § 4.

Również prawo europejskie, zawarte w Dyrektywie nr 93/13/ EWG, wprowadza ochronę konsumentów przed nieuczciwymi postanowieniami umownymi. W wyroku Trybunału Sprawiedliwości z dnia 30 maja 2013 r. C-488/11 przyjęto, że „Art. 6 ust. 1 dyrektywy 93/13 w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich należy interpretować w ten sposób, że nie pozwala on sądowi krajowemu, jeżeli stwierdził on nieuczciwy charakter postanowienia dotyczącego kary umownej w umowie zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem, na ograniczenie się, do czego upoważnia go prawo krajowe, do obniżenia przewidzianej przez nie kwoty kary umownej obciążającej tego konsumenta, lecz zobowiązuje go do zwykłego niestosowania rzeczonych postanowienia wobec konsumenta.”

Wreszcie przepis art. 57 ust. 6 ustawy prawo telekomunikacyjne upoważniał operatora telekomunikacyjnego do obciążenia abonenta, w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług telekomunikacyjnych z winy abonenta opłatą, która "nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi". Jednak wartość udzielonej ulgi powinna być wskazana w umowie, a konsument poinformowany o tym oraz skutkach rozwiązania umowy, czego w przedłożonych dokumentach brak. Dodatkowo opłata ta nie przysługuje, gdy dostawca usług telekomunikacyjnych nie rozpoczął świadczenia usług. „Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.” Ustawodawca wyłączył roszczenie operatora telekomunikacyjnego związane z przyznaną ulgą, gdy do rozwiązania umowy przez konsumenta doszło przed rozpoczęciem świadczenia usług. Analogiczna sytuacja miała miejsce w niniejszej sprawie, gdyż usługa miała być dopiero świadczona po rozwiązaniu umowy z dotychczasowym operatorem, co miało nastąpić z dniem 21 października 2014 r. Jak wynika z pism pozwanej rezygnacja powódki skutecznie zablokowała przeniesieniu numeru abonenckiego do sieci pozwanej, co oznacza, że nie doszło do świadczenia usług na rzecz powódki. Natomiast możliwość wybierania numerów poprzez preselekcję i kierowanie połączeń do sieci powódki nie była powódce znana i nie korzystała z niej, wobec czego należności z tego tytułu należy uznać za nieuzasadnione.

Wszystkie wskazane powyżej oceny prawne prowadzą, każda z osobna i łącznie do uwzględnienia powództwa i uznania nieistnienia wierzytelności wynikających z zawartej umowy między stronami.

Mając powyższe argumenty na względzie Sąd orzekł jak w pkt I wyroku.

Orzeczenie z pkt II dotyczy pozostałej części powództwa, w zakresie cofniętym przez powódkę ze zrzeczeniem się roszczenia, co nie wymagało zgody pozwanej, o czym mowa już była wyżej. Na podstawie art. 355 k.p.c. postępowanie podlegało umorzeniu, wobec cofnięcia pozwu ze skutkiem prawnym.

Orzeczenie o kosztach procesu znajduje oparcie w art. 98 k.p.c., albowiem powódka wygrała spór, przy czym na koszty poniesione przez nią składała się jedynie opłata sądowa w kwocie 30 zł.