

Sygn. akt VI ACa 804/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 listopada 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Małgorzata Manowska (spr.)

Sędzia SA – Aldona Wapińska

Sędzia SA – Ewa Stefańska

Protokolant: – sekr. sądowy Ewelina Murawska

po rozpoznaniu w dniu 14 listopada 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) z siedzibą w P.

przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

z dnia 26 marca 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 2123/10

oddala apelację.

VI ACa 804/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 19 lipca 2010 roku powód – (...) z siedzibą w P. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazania wykorzystywania przez pozwaną – (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług telemetrycznych” o następującej treści:

„Reklamacja nie zawierająca danych określonych w ust. 4 pozostanie bez rozpatrzenia.”

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa.

Pozwana wniosła ponadto na podstawie przepisu art. 219 k.p.c. o połączenie do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia spraw o sygn. akt XVII AmC 2117/10, XVII AmC 2118/10, XVII AmC 2119/10, XVII AmC 2120/10, XVII AmC 2121/10, XVII AmC 2122/10, XVII AmC 2123/10, XVII AmC 2124/10, XVII AmC 2125/10, XVII AmC 2126/10, XVII AmC 2127/10, XVII AmC 2128/10, XVII AmC 2129/10, XVII AmC 2130/10 i przeprowadzenia ich pod wspólną sygn. akt XVII AmC 2117/10, jako że sprawy te pozostają w ścisłym związku i mogły być objęte jednym pozwem.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew (...) sp. z o.o. podniosła, że współpracuje prawie wyłącznie z podmiotami gospodarczymi a nie konsumentami.

Pozwana wskazała ponadto, że sporne postanowienie umowne zostało sformułowane w sposób umożliwiający sprawne i szybkie rozpatrywanie reklamacji. Stwierdziła, że nie może być bowiem rozpoznana reklamacja nie zawierająca określonych danych.

(...) sp. z o.o. podniosła również, że w 2011r. wprowadziła w stosunkach handlowych ze swoimi klientami nowy Regulamin świadczenia usług, który w swojej treści nie zawiera już spornej klauzuli. Podała, że Regulamin ten obowiązuje od dnia 7 listopada 2011 roku. Obecnie nie świadczy w ogóle usług na rzecz konsumentów, zaś w okresie obowiązywania Regulaminu w wersji będącej przedmiotem niniejszego postępowania świadczyła usługi na rzecz konsumentów jedynie w marginalnym zakresie. Pozwana stwierdziła, że w chwili wprowadzenia w życie nowego Regulaminu świadczenia usług miała ona podpisane umowy o świadczenie usług jedynie z pięcioma konsumentami, co oznacza, iż nawet w przypadku uznania przez Sąd spornej klauzuli za niedozwoloną ryzyko naruszenia w wyniku jej zastosowania zbiorowych interesów konsumentów byłoby znikome.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrokiem z dnia 26 marca 2012 r. uznał za niedozwolone i zakazał stosowania przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Reklamacja nie zawierająca danych określonych w ust. 4 pozostanie bez rozpatrzenia.”.

Sąd I instancji ustalił, że (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie świadczenia usług telemetrycznych. Do dnia 7 listopada 2011 roku (data wejścia w życie nowego „Regulaminu świadczenia usług przez (...) sp. z o.o”) pozwana świadczyła swoje usługi na rzecz konsumentów, posługując się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług telemetrycznych”, który zawierał postanowienie o następującej treści: „Reklamacja nie zawierająca danych określonych w ust. 4 pozostanie bez rozpatrzenia.”

Sąd Okręgowy uznał za niezasadny i nie mający wpływu na toczące się postępowanie fakt, na który wskazała pozwana w piśmie procesowym z dnia 20 marca 2012 roku oraz na rozprawie w dniu 26 marca 2012 roku, że zaniechała stosowania klauzuli, której uznania za niedozwoloną domaga się powód, a od dnia 7 listopada 2011 roku obowiązuje nowy Regulamin, który w swej treści nie zawiera już spornej klauzuli. Stosownie bowiem do treści art. 479⁴⁰ k.p.c., zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zakwestionowanych postanowień wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania. Skoro zatem w przedmiotowej sprawie, powód wystąpił z pozwem w lipcu 2010 roku, zaniechanie stosowania przez pozwaną zaskarżonego postanowienia po tej dacie nie ma wpływu na bieg przedmiotowego postępowania.

Ponadto Sąd I instancji wskazał, że dla rozpoznania sprawy nie ma znaczenia również okoliczność, na którą powoływała się pozwana w swoich pismach procesowych, że swoje usługi na rzecz konsumentów świadczyła w marginalnym zakresie a fakt, że tylko z pięcioma konsumentami miała podpisane umowy o świadczenie usług oznacza, iż nawet w przypadku uznania przez Sąd spornej klauzuli za niedozwoloną ryzyko naruszenia w wyniku jej zastosowania zbiorowych interesów konsumentów byłoby znikome. Przedmiotem oceny w niniejszym postępowaniu nie jest bowiem badanie, czy doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz jaki był rozmiar tych naruszeń, a wyłącznie, czy stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia umowne mają charakter niedozwolonych postanowień w rozumieniu art. 385¹ k.c. Ocena ta ma charakter abstrakcyjny, oderwany od konkretnego stosunku umownego z określonym konsumentem, a jej przedmiotem jest badanie tylko tych klauzul wzorca, a nie samej praktyki, jej rozmiarów, czy konsekwencji ich stosowania w umowach z konsumentami.

Sąd Okręgowy nie uwzględnił wniosku pozwanej o połączenie wskazanych przez nią spraw do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia w trybie art. 219 k.p.c. uznając, że ich połączenie w istocie nie przyczyni się do przyspieszenia postępowania.

Sąd Okręgowy uznał, że zakwestionowane przez powoda postanowienie wzorca spełnia przesłanki określone w art. 385¹ § 1 k.c. gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy przy tym głównych świadczeń stron. Przedmiotowe postanowienie spełnia również przesłanki klauzuli abuzywnej określonej w art. 385³ pkt 2 i 21 k.c. Stosownie do treści art. 385³ 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. Z kolei zgodnie z treścią art. 385³ pkt 21 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

W ocenie Sądu Okręgowego, przedmiotowa klauzula stosowana przez pozwaną niewątpliwie istotnie ogranicza odpowiedzialność pozwanej względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania i zarazem uzależnia odpowiedzialność przedsiębiorcy od spełnienia nadmiernie uciążliwych warunków przez konsumenta.

Zgodnie z treścią kwestionowanego postanowienia, konsument, aby nie narazić się na ryzyko nierozpatrzenia jego reklamacji, zobowiązany jest do wskazania informacji enumeratywnie określonych w § 18 ust. 4 „Regulaminu świadczenia usług telemetrycznych”. Na podstawie przedmiotowego zapisu reklamacja konsumenta powinna zawierać::

- a) imię i nazwisko/nazwę oraz adres Abonenta,
- b) wskazanie Umowy, której dotyczy reklamacja, w tym numer Umowy,
- c) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- d) w przypadku reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług - wysokość opłaty za tę usługę oraz pozycję na fakturze dotyczącą tej usługi,
- e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- f) numer seryjny (...) terminala (...), którego dotyczy reklamacja,
- g) kwotę odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- h) wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności lub numer konta bankowego - na wypadek uznania reklamacji,
- i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

W ocenie Sądu I instancji, poprzez przedmiotowe postanowienie pozwana w sposób sprzeczny z prawem uzależnia możliwość rozpatrzenia reklamacji od podania wszystkich określonych wyżej informacji. W ten sposób przedsiębiorca uzyskuje nieuzasadnioną przewagę kontraktową nad konsumentem. Rezultatem takiej sytuacji może być całkowita utrata przez konsumenta prawa do rozpatrzenia przez pozwaną złożonej reklamacji wskutek nie wskazania w niej wszystkich informacji, o jakich mowa w § 18 ust. 4 Regulaminu. Będzie to skutkowało nierozpoznaniem reklamacji i ewentualną koniecznością dochodzenia przez konsumenta swych roszczeń na drodze procesu sądowego. Okoliczność ta z kolei może stanowić dodatkowe utrudnienie dla konsumenta i zniechęcić go do odchodzenia swoich uprawnień wynikających z nienależytego wykonania umowy przez pozwaną. Zdaniem Sądu Okręgowego, słusznie podnosi powód, że w takiej sytuacji pozwana w pierwszej kolejności powinna wezwać konsumenta do ewentualnego uzupełnienia danych koniecznych do rozstrzygnięcia reklamacji w określonym terminie z jednoczesnym zastrzeżeniem, że po jego bezskutecznym upływie reklamacja konsumenta pozostanie bez rozpoznania.

Ponadto, w ocenie Sądu I instancji, możliwość jednostronnego określenia warunków niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji może prowadzić do utraty przez konsumenta możliwości jej złożenia. Nie można bowiem wykluczyć, że nie będący profesjonalistą konsument nie sprostą wszystkim wymaganiom stawianym przez zawodowego przedsiębiorcę i pominię przy składaniu reklamacji niektórych żądanych przez niego informacji. Rezultatem tego będzie pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Działanie takie ocenił Sąd Okręgowy jako nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nierównorzędnym położeniu wobec kontrahenta – przedsiębiorcy.

W ocenie Sądu I instancji, przedmiotowa klauzula narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta dezinformację co do przysługujących mu uprawnień, a także zmierza do wykorzystania niewiedzy konsumenta co do spoczywających po stronie przedsiębiorcy obowiązków. Tymczasem przedsiębiorca, jako profesjonalista, zobowiązany jest do formułowania postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Od przedsiębiorcy wymaga się wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były one jasne, czytelne i proste. Istotne jest, by postanowienia umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego zabezpieczały jego interesy i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia, albowiem nie musi on znać zasad wynikających z przepisów prawa. Ograniczenie natomiast odpowiedzialności pozwanej w przedmiotowym postanowieniu narusza, zdaniem Sądu Okręgowego te zasady i jest przejawem nadużywania przez nią uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty liczącego właśnie na brak świadomości prawnej konsumenta. Przedmiotowa klauzula godzi zatem, w ocenie Sądu I instancji w równowagę kontraktową i prowadzi do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

Apelację od wyroku Sądu Okręgowego wniósł pozwany.

W apelacji zarzucił naruszenie prawa materialnego poprzez błędne zastosowanie art. 385¹ § 1 k.c. polegające na uznaniu za niedozwolone i zakazaniu stosowania postanowienia wzorca umownego będącego przedmiotem niniejszego postępowania, w sytuacji, w której postanowienie to nie kształtowało praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, a także nie naruszało w stopniu rażącym jego interesów.

W konkluzji skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje:

Apelacja nie zasługuje na uwzględnienie.

Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne i ocenę prawną dokonane przez Sąd I instancji i uznaje je za własne.

Nie jest zasadny podnoszony w apelacji zarzut naruszenia przez Sąd Okręgowy art. 385 [1] par. 1 k.c. Słusznie uznał Sąd I instancji, że zakwestionowane przez powoda postanowienie wzorca umowy jest abuzywne przez to, że kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, a także narusza w stopniu rażącym jego interesy.

Skarżąca wskazuje, że konsument nie może być całkowicie zwolniony z obowiązku rzetelnego postępowania w relacjach ze swoim kontrahentem i z wykazywania należytej dbałości o swoje interesy. Przytoczone stanowisko jest słuszne, jednak abstrahuje całkowicie od realiów rozpoznawanej sprawy. Sąd Okręgowy w żadnym razie bowiem nie zwolnił konsumenta od obowiązku rzetelnego postępowania i należytej staranności w stosunkach zobowiązaniowych. Zasadnie wskazał natomiast, że jest postępowaniem sprzecznym z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta takie postępowanie przedsiębiorcy, które zamyka kontrahentowi drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku niewskazania w zgłoszeniu reklamacyjnym którejkolwiek z ustalonego przez siebie katalogu informacji, bez dania konsumentowi szansy usunięcia tego braku. W ten sposób przedsiębiorca wywołuje u konsumenta błędne przekonanie, że przez niedochowanie określonych formalności pozbawił się on możliwości rozpatrzenia reklamacji, co może skutkować z kolei rezygnacją przez konsumenta z dochodzenia roszczeń przed sądem. Wprowadzanie

konsumenta w błąd co do przysługiwania mu drogi sądowej w celu ochrony jego praw sprzeczne jest, jak słusznie uznał Sąd Okręgowy z dobrymi obyczajami. Jednocześnie takie ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta we wzorcu umowy rażąco narusza jego interesy, gdyż wywołuje u konsumenta mylne przekonanie co do jednego z kardynalnych uprawnień obywatela.

Sporne postanowienie wzorca umowy niewątpliwie wypełnia również przesłanki, o jakich mowa w art. 385 [3] pkt. 2 i pkt. 21. Wywołanie bowiem u konsumenta przekonania, że wobec niedochowania od razu przy składaniu reklamacji wszelkich formalności wymaganych przez przedsiębiorcę, a ustalonych przez niego jednostronnie, jego reklamacja pozostawiona zostanie bez rozpoznania, a w związku z tym nieskuteczna będzie droga postępowania sądowego, ogranicza istotnie odpowiedzialność pozwanego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Przez to natomiast, że przedsiębiorca nie wprowadził jednocześnie we wzorcu umowy trybu usunięcia braków w zakresie informacji niezbędnych do rozpoznania reklamacji, sporna klauzula w istocie uzależnia tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Do tych argumentów przytoczonych przez Sąd I instancji, skarżący nie odniósł się w ogóle w apelacji.

Mając na uwadze przedstawione wyżej okoliczności Sąd Apelacyjny uznał zarzuty skarżącego za bezzasadne i na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak na wstępie.

Z uwagi na fakt, że strona powodowa nie złożyła odpowiedzi na apelację, zaś w jej imieniu nikt nie stawił się na rozprawę apelacyjną, brak było podstaw do zasądzenia na jej rzecz zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.