

*Sygn. akt VI ACa 488/13 Sygn. akt VI ACa 488/13*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 30 października 2013 r.*

*Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:*

*Przewodniczący - Sędzia SA – Marzena Miąskiewicz (spr.)*

*Sędzia SA – Małgorzata Kuracka*

*Sędzia SO (del.) – Dorota Kącka*

*Protokolant: – st. sekr. sąd. Ewelina Murawska*

*po rozpoznaniu w dniu 30 października 2013 r. w Warszawie*

*na rozprawie*

*sprawy z powództwa J. Ł.*

*przeciwko (...) Sp. z o.o. 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 8 stycznia 2013 r.*

*sygn. akt XVII AmC 5389/12*

*oddala apelację.*

## UZASADNIENIE

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrokiem z dnia 8 stycznia 2013 r. wydanym z powództwa J. Ł. przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone:

- uznał za niedozwolone i zakazuje (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W. wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści „Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów”;

- zasądził od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz J. Ł. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

- nakazał pobrać od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony;

- zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w W..

W rozpoznawanej sprawie E. K. wniosła pozew przeciwko (...) Sp. z o.o. w W. prowadzącej działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych, o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów.”

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości.

Sąd Okręgowy wydał zaskarżony wyrok w oparciu o następujące ustalenia i rozważania:

(...) Sp. z o.o. w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych. W prowadzonej działalności gospodarczej posługuje się wzorcem umownym o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (...) Sp. z o.o.”. W pkt. 17 zatytułowanym „Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu” znajduje się postanowienie o treści: „Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pod rygorem nieważności pisemnego oświadczenia, doręczonego do Biura w dzień roboczy. W każdym wypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Biuro kosztów.”

Powyższe ustalenia nie były sporne w toku procesu, a pozwany nie zaprzeczył okoliczności stosowania w stosunkach z konsumentami powyższego wzorca umownego, zawierającego zaskarżone w niniejszym postępowaniu postanowienie.

Sąd Okręgowy uznał, że 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 naruszają 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. 47936- 47945 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 wzorec, 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 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 tego, że klauzula nie dotyczy także głównych świadczeń stron, to przedmiotem badania Sądu Okręgowego stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

W przypadku rozpatrywanej w niniejszym postępowaniu klauzuli pozwany przedsiębiorca zastrzega, że w sytuacji rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez uczestnika, zobowiązany jest on do doręczenia do biura pozwanego w dzień roboczy pisemnego oświadczenia, przy czym forma pisemna jest tu zastrzeżona przez przedsiębiorcę pod rygorem nieważności. W ocenie Sądu Okręgowego, stosowanie przez pozwanego klauzuli w takim brzmieniu wprowadza nadmierny formalizm w relacji z konsumentem. Zgodnie z brzmieniem art. 74 §1 kodeksu cywilnego zastrzeżenie formy pisemnej bez rygoru nieważności ma ten skutek, że w razie niezachowania zastrzeżonej formy nie jest w sporze dopuszczalny dowód ze świadków ani dowód z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności. Art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zmianami) wskazuje z kolei, że umowa o świadczenie usług turystycznych polegająca na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej. Z zestawienia dwóch powyższych przepisów wynika, że ustawodawca zastrzegł dla umowy o świadczenie usług turystycznych formę pisemną, ale jest to forma pisemna zastrzeżona jedynie do celów dowodowych - a więc jej niezachowanie nie przesądza o nieważności czynności prawnej. W relacji do uregulowań ustawowych dotyczących formy umowy o świadczenie usług turystycznych, pozwany w swojej regulacji wykazał się nadmierną restrykcyjnością i formalizmem. Zastrzegł bowiem dla oświadczenia o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy turystycznej dla konsumentów formę pisemną i to pod rygorem nieważności oświadczenia, a także dodatkowo, wprowadził wymóg doręczenia takiego oświadczenia do swojego biura w dzień roboczy. W ocenie Sądu Okręgowego kwestionowana klauzula narusza dobre obyczaje, ponieważ w następstwie jej stosowania dochodzi do zachwiania równowagi kontraktowej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Przedsiębiorca i konsument zawierają umowę o świadczenie usług turystycznych przy zachowaniu dla swoich oświadczeń woli formy pisemnej do celów wyłącznie dowodowych. W przedmiotowej klauzuli natomiast przedsiębiorca arbitralnie zastrzega dla oświadczenia konsumenta o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy, formę pisemną pod rygorem nieważności. Dodatkowo nakłada na konsumenta obowiązek osobistego złożenia pisemnego oświadczenia w siedzibie pozwanego w dniu roboczym - co również jest zastrzeżeniem działającym w interesie wyłącznie przedsiębiorcy, ponieważ pozbawia konsumentów możliwość składania swoich oświadczeń na piśmie i doręczania ich za pomocą np. poczty. Kwestionowane postanowienie w sposób rażący narusza także interesy konsumentów. W interesie bowiem konsumentów leży możliwość złożenia oświadczenia woli modyfikującego treść umowy w sposób względnie łatwy i elastyczny - oczywiście w granicach przewidzianych przez ustawodawcę. Interes ten kwestionowanym postanowieniem pozwany narusza wprowadzając nadmierny formalizm dla takiego oświadczenia i ograniczając możliwe sposoby doręczenia oświadczenia woli wyłącznie do osobistego złożenia pisma w swoim biurze.

Wymienione przyczyny wskazują, zdaniem Sądu Okręgowego, na ukształtowanie obowiązków konsumenta w spornym postanowieniu w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, który narusza rażąco interesy tego konsumenta (art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.). Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami zakwestionowanej klauzuli umownej na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c..

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 108 § 1 k.p.c. obciążając nimi w całości pozwanego stosownie do wyniku sporu na podstawie art. 98 § 1 k.p.c.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> § 1 k.p.c., obciążając kosztami pozwanego.

Apelację od wyroku Sądu Okręgowego wniosła pozwana zaskarżając go w całości i zarzucając mu:

- naruszenie art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. polegające na przyjęciu, że w świetle ego przepisu istnieją podstawy do uznania za niedozwolone spornego postanowienia;

- naruszenie art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w zw. z art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c. wobec uznania, że ww. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrym obyczajem, rażąco narzucając interesy tych osób, a także uzależnia odpowiedzialność kontrahenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

W apelacji wniesiono o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powódki na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania według norm przepisanych.

**Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:**

**Apelacja jest bezzasadna, a zaskarżony wyrok, jako odpowiadający prawu jest prawidłowy.**

Sąd Okręgowy po przeprowadzeniu całego postępowania dowodowego, ocenił zebrany w sprawie materiał dowodowy zgodnie z regułami oceny dowodów przewidzianych w art. 233 § 1 k.p.c. i w oparciu o niego prawidłowo ustalił stan faktyczny w sprawie, które to ustalenia Sąd Apelacyjny podziela i przyjmuje jako własne.

Sąd Okręgowy również prawidłowo, w oparciu o art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. ocenił postanowienie umowne będące przedmiotem rozpoznania w niniejszej sprawie uznając je za niedozwolone na skutek stwierdzenia, iż ukształtowane w nim obowiązki konsumenta sprzeczne są z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy tego konsumenta. Sąd I instancji prawidłowo ocenił, że treść niniejszej klauzuli z której wynika, iż pozwany przedsiębiorca zastrzegł, że w przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez uczestnika, obowiązany jest on do doręczenia do biura pozwanego w dzień roboczy pisemnego oświadczenia pod rygorem nieważności, w zestawieniu z uregulowaniami zawartymi w art. 74 § 1 k.c. oraz art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zmianami) zgodnie z którymi dla umowy o świadczenie usług turystycznych zastrzeżono formę pisemną ale jest to forma zastrzeżona jedynie do celów dowodowych, natomiast pozwany dla oświadczenia o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy turystycznej zastrzegł dla konsumentów formę pisemną pod rygorem nieważności oświadczenia, co jak słusznie podniósł to Sąd Okręgowy wskazuje na nadmierny formalizm i restrykcyjność. Sąd Okręgowy zarzucił przedmiotowej klauzuli ustanowienie rygору nieważności dla innej formy złożenia oświadczenia o rezygnacji lub zmiany terminu przez konsumenta niż forma pisemna, a nie jak uważa to w apelacji skarżący, nie zakwestionował samego wymogu złożenia takiego oświadczenia w formie pisemnej.

Rację ma Sąd Okręgowy, że kwestionowana klauzula narusza dobre obyczaje, gdyż jej stosowanie skutkuje zachwianiem równowagi kontraktowej pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem w sytuacji gdy przedsiębiorca i konsument zawierają umowę o świadczenie usług turystycznych w formie pisemnej dla celów wyłącznie dowodowych, zaś dla oświadczenia o rezygnacji czy zmianie terminu imprezy turystycznej w przedmiotowym postanowieniu zastrzeżono formę pisemną pod rygorem nieważności.

Słusznie też Sąd Okręgowy zakwestionował ustanowienie w niniejszej klauzuli wymogu doręczenia złożenia pisemnego oświadczenia do siedziby pozwanego w dniu roboczym. Aczkolwiek w apelacji skarżący podnosi, że doręczenie pisemnej rezygnacji w inny dzień niż roboczy nie jest możliwe, to należy zauważyć że za powszechnie za dni robocze nie są uważane soboty i niedziele, a przecież jak powszechnie wiadomo, biura podróży w ten dni, a w szczególności w soboty, są czynne i obsługują klientów, zaś w apelacji nie wykazano, aby pozwana w te dni nie świadczyła usług. Zatem również zastrzeżenie, że działała wyłącznie w interesie przedsiębiorcy.

Słuszny jest jedynie zarzut, że Sąd Okręgowy błędnie uznał, iż sporne postanowienie nakłada na konsumenta obowiązek osobistego złożenia na piśmie oświadczenia o rezygnacji lub zmianie terminu imprezy turystycznej bowiem z treści tego postanowienia nie można wywieść, aby konsument nie mógł doręczyć tego oświadczenia za pomocą np. poczty, co z uwagi na wyżej przedstawione rozważania nie ma jednak wpływu na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy.

Reasumując należy uznać za Sąd Okręgowy, że kwestionowana klauzula kształtuje obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, który narusza rażąco interesy konsumenta, a tym samym zarzut naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w zw. z art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c. należy ocenić jako chybiony.

***Biorąc pod uwagę powyższe Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w wyroku.***

af