

Sygn. akt VIA Ca 1633/14

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 listopada 2015 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA Ryszard Sarnowicz

Sędziowie: SA Krzysztof Tucharz

SA Teresa Mróz (spr.)

Protokolant: sekr. sądowy Magdalena Męczkowska

po rozpoznaniu w dniu 18 listopada 2015 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

przeciwko (...) Sp. z o.o. w G. (poprzednio (...) S.A. w G.)

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanego

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

z dnia 13 maja 2014 r.

sygn. akt XVII AmC 41011/13

1. oddala apelację;

2. zasądza od (...) Sp. z o.o. w G. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 120 zł (sto dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt VI A Ca 1633/14

UZASADNIENIE

Powód – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień o treści:

1. „Koszty te zostaną naliczone wraz ze zleceniem Przedstawicielowi (...) S.A. wykonania wizyt terenowych” zawartego w § 6 ust. 6 lit. c wzorca umowy zatytułowanego (...);

2. „W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości:

- nie więcej niż 70 zł łącznie za działania takie jak: wezwania do zapłaty wysłane listami zwykłymi (7 złotych za jeden list zwykły, wysyłany nie częściej niż 2 razy w miesiącu), monity telefoniczne (10 złotych za jeden monit telefoniczny, wykonywany nie częściej niż 8 razy w miesiącu) i monity sms (5 złotych za jeden monit sms, wykonywany nie

częściej niż 4 razy w miesiącu). Koszty powyższych działań zostaną naliczone w dniu skutecznego upływu terminu wypowiedzenia umowy pożyczki przez (...) S.A.” zawartego w § 8 ust. 6 lit. a wzorca umowy zatytułowanego „Umowa Pożyczki”;

3. „W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości: (...) oświadczenia o wypowiedzeniu umowy pożyczki kierowanego do Pożyczkobiorcy listem poleconym – 10 złotych” zawartego w § 8 ust. 6 lit. b wzorca umowy zatytułowanego „Umowa Pożyczki”, którym posługuje się pozwany – (...) S.A. z siedzibą w G.. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

W ocenie powoda wskazane postanowienia wzorca umowy stanowią niedozwolone klauzule, ponieważ każde z nich jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, tym samym wypełniają hipotezę art. 385 ind. 1 § 1 k.c.

Powód zarzucił, że postanowienie oznaczone nr 1 umożliwia przedsiębiorcy obciążenie konsumenta zryczałtowaną opłatą za usługę, która nie została jeszcze wykonana. W rezultacie zobowiązuje ono konsumenta do uiszczenia kosztów za czynności, które mogą nie zostać przeprowadzone. Druga klauzula wskazuje na obowiązek uiszczenia zryczałtowanej opłaty za czynności windykacyjne, bez wskazania szczegółowej procedury oraz terminu podejmowania określonych czynności. Zdaniem powoda powyższe nie gwarantuje konsumentom odpowiedniego czasu na spłatę pożyczki pomiędzy podejmowaniem kolejnych czynności, zaś w szczególności umożliwia przedsiębiorcy dokonywanie ich np. w tym samym momencie. Podniósł także, że analiza wysokości opłat ustalonych we wzorcu prowadzi do wniosku, że nie odzwierciedlają one rzeczywiście ponoszonych kosztów. Wreszcie ostatni z zapisów prowadzi do przeniesienia na konsumenta kosztów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, albowiem wybór narzędzia komunikacji, za pomocą którego złożone zostanie oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy pożyczki leży w gestii strony, która takie oświadczenie składa. Powyższe powoduje, że wyłącznie ona winna ponosić koszty, które są generowane na skutek działań przez nią podjętych.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości.

Zaprzeczyła, jakoby postanowienia zakwestionowane przez stronę powodową wypełniały przesłanki pozwalające uznać je za niedozwolone. Odnośnie do postanowienia oznaczonego numer 1 zwróciła uwagę, że interpretacja i ocena dokonana przez stronę przeciwną nie uwzględniają pozostałych zapisów wzorca umowy regulujących sposób naliczania opłat oraz zasad obciążania nimi konsumentów. W tym kontekście wskazała na treść § 6 ust. 5 wzorca, który wyraźnie stanowi, że dopiero wykonywanie wizyt terenowych powoduje powstanie zobowiązania pożyczkobiorcy do uiszczenia opłat należnych kontrahentowi. W rezultacie obowiązek zapłaty kosztów aktualizuje się w momencie zrealizowania wizyt, nie zaś jak twierdził powód w chwili dokonania zlecenia. Potwierdzają to, zdaniem pozwanej, sformułowania zastosowane przez przedsiębiorcę, zwłaszcza pojęcia „naliczanie opłat” oraz „obciążanie kosztami”. Odnośnie do klauzuli nr 2 zaprzeczyła, by ustalone tam wartości były zawyżone wskazując, że mają one pokrycie w kosztach rzeczywiście ponoszonych przez przedsiębiorcę. Zwróciła też uwagę, że są one generowane na skutek nielojalnego zachowania się konsumenta i nie służą uzyskaniu dodatkowego zysku lub zwiększania zadłużenia klienta. Pozwana wskazała, że brak określenia sztywnych procedur podejmowania czynności windykacyjnych wynika z obranego przez przedsiębiorcę modelu indywidualnego uwzględnienia interesów poszczególnych klientów. Odnośnie do ostatniej z klauzul wskazała, że koszty, które zostały tam określone powodowane są negatywnymi konsekwencjami wynikającymi z nienależytego wykonania zobowiązania przez jedną ze stron, zaś regulacja kwestionowana w tym postępowaniu służy wyłącznie zabezpieczeniu interesów spółki przed nierzetelnymi kontrahentami.

Wyrokiem z dnia 13 maja 2014 r. Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanej wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca o treści:

„W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości: nie więcej niż 70 zł łącznie za działania takie jak: wezwania do zapłaty wysłane listami zwykłymi (7 złotych za jeden list zwykły, wysyłany nie częściej niż 2 razy w miesiącu), monity telefoniczne (10 złotych za jeden monit telefoniczny, wykonywany nie częściej niż 8 razy w miesiącu) i monity sms (5 złotych za

jeden monit sms, wykonywany nie częściej niż 4 razy w miesiącu). Koszty powyższych działań zostaną naliczone w dniu skutecznego upływu terminu wypowiedzenia umowy pożyczki przez (...) S.A.” oraz „W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości: (...) oświadczenia o wypowiedzeniu umowy pożyczki kierowanego do Pożyczkobiorcy listem poleconym – 10 złotych”. W pozostałym zakresie powództwo zostało oddalone. Sąd rozstrzygnął o kosztach postępowania i nakazał publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym.

Orzeczenie powyższe zapadło na podstawie następujących ustaleń faktycznych i rozważań prawnych Sądu Okręgowego:

Pozwana (...) S.A. prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na udzielaniu pożyczek gotówkowych. W ramach tej działalności opracowała i posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcami umowy pt. (...) oraz „Umowa Pożyczki”, zawierającym zapisy, do których nawiązuje żądanie pozwu, tj.

„Koszty te zostaną naliczone wraz ze zleceniem Przedstawicielowi (...) S.A. wykonania wizyt terenowych”;

„W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości:

nie więcej niż 70 zł łącznie za działania takie jak: wezwania do zapłaty wysłane listami zwykłymi (7 złotych za jeden list zwykły, wysyłany nie częściej niż 2 razy w miesiącu), monity telefoniczne (10 złotych za jeden monit telefoniczny, wykonywany nie częściej niż 8 razy w miesiącu) i monity sms (5 złotych za jeden monit sms, wykonywany nie częściej niż 4 razy w miesiącu). Koszty powyższych działań zostaną naliczone w dniu skutecznego upływu terminu wypowiedzenia umowy pożyczki przez (...) S.A.”;

„W czasie trwania niniejszej umowy, (...) S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości: (...) oświadczenia o wypowiedzeniu umowy pożyczki kierowanego do Pożyczkobiorcy listem poleconym – 10 złotych” zawartego w § 8 ust. 6 lit. b wzorca umowy zatytułowanego „Umowa Pożyczki”.

Stan faktyczny nie był przez strony kwestionowany.

Zdaniem Sądu Okręgowego powództwo podlegało uwzględnieniu w zakresie, w jakim dotyczyło postanowień wzorca umowy oznaczonych nr 2 i 3, natomiast w pozostałej części podlegało ono oddaleniu.

Powołując się na przesłanki określone w art. 385 ind. 1 k.c. Sąd pierwszej instancji wskazał, że postanowienia te nie regulują głównych świadczeń stron. Natomiast 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.

Sąd Okręgowy zatem dokonał analizy w kontekście spełnienia dwóch pozostałych przesłanek – sprzeczności zaskarżonych klauzul z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta, które to przesłanki muszą zachodzić łącznie.

Odnosnie do pierwszej zakwestionowanych klauzul Sąd Okręgowy podkreślił, że może jej treść nasuwać poważne wątpliwości co do jej dozwolonego charakteru. Niemniej jednak Sąd nie przychylił się do treści żądania zgłoszonego przez powódkę, albowiem zapis ten stanowi wyłącznie fragment treści wzorca umowy, który nie może być interpretowany w oderwaniu od innych postanowień mających istotny wpływ na jego autentyczne znaczenie. Analiza brzmienia zapisu § 6 ust. 6 lit. c w kontekście treści § 6 ust. 5 wzorca umowy nie potwierdza konstatacji zawartej w

uzasadnieniu pozwu. Tym samym Sąd uznał za trafne twierdzenia przedstawione przez stronę pozwaną, że powódka pominęła pozostałe zapisy wzorca umowy odnoszące się do kwestii naliczania opłat oraz zasad obciążania nimi kontrahentów, w szczególności § 6 ust. 5 wzorca umowy. Paragraf ten zawiera ogólną regulację dotyczącą momentu podjęcia przez przedsiębiorcę działań windykacyjnych oraz rodzaju podejmowanych czynności. Stanowi on także, że w przypadku podjęcia przez (...) S.A. powyższych działań pożyczkobiorca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz (...) S.A. kosztów działań windykacyjnych naliczonych zgodnie z § 6 ust. 6 niniejszej umowy. W ocenie Sądu cytowana treść jednoznacznie wskazuje, że obowiązek uiszczenia kosztów windykacyjnych generowanych na skutek wykonania wizyt terenowych aktualizuje się dopiero w momencie podjęcia wyżej wymienionych działań, zaś w chwili wystosowania zlecenia koszty te są wyłącznie naliczane. Zdaniem Sądu interpretację pojęcia „naliczanie opłat” należało ocenić jako prawidłową, ponieważ odnosi się ono wyłącznie do wewnętrznych czynności operacyjnych, wywołujących zmiany w sferze faktycznej, lecz nie mającej wpływu na zobowiązania ciężące na konsumentach. Innymi słowy samo naliczenie tych opłat nie wywołuje skutku w sferze praw i obowiązków konsumentów, w szczególności nie rodzi obowiązku zapłaty za te czynności.

Postanowienia oznaczone numerami 2 i 3 stanowią o odpowiedzialności dłużnika (konsumenta) z tytułu nieterminowego wykonywania ciężącego na nim zobowiązania (tj. spłaty należności wynikających z zawartej umowy). Pozwana zastrzegła sobie bowiem uprawnienie do podejmowania względem kontrahenta czynności windykacyjnych oraz obciążenia go wynikłymi stąd kosztami. Dokonana przez Sąd Okręgowy analiza treści kwestionowanego postanowienia wskazuje, że wypełnia ono przesłanki pozwalające uznać je za niedozwolone postanowienie wzorca umowy. Tym samym Sąd podzielił w tej sprawie stanowisko i zasadność roszczenia objętego żądaniem pozwu, nie przychylił się jednak do argumentacji zawartej w jego uzasadnieniu. Strona powodowa zarzucała bowiem nieprecyzyjność w sformułowaniu zapisu polegającą na braku określenia precyzyjnych procedur podejmowania działań windykacyjnych. Zdaniem Sądu pierwszej instancji natomiast, argument ten choć trafny nie ma jednak istotnego znaczenia wobec rozważenia charakteru i istoty postępowania windykacyjnego prowadzonego z woli i na zasadach określonych przez przedsiębiorcę.

Sąd Okręgowy wskazał na brak jakiegokolwiek normatywnego uregulowania, które upoważniałoby przedsiębiorcę do prowadzenia tego postępowania, w szczególności przepisem statuującym wprost takie uprawnienie nie jest art. 13 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 21 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, który stanowi, że umowa o kredyt konsumencki powinna określać informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Przepis ten zobowiązuje przedsiębiorcę do precyzyjnego wskazania wysokości opłat obciążających kontrahenta, nie jest jednak możliwym, by na tej podstawie wywodzić o uprawnieniu do prowadzenia postępowania windykacyjnego oraz nakładania na konsumentów obowiązku zwrotu poniesionych przez niego kosztów w całości. W konsekwencji powyższe znajduje swe źródło w zasadzie swobody kontraktowania.

Brak norm upoważniających pozwaną do podejmowania czynności windykacyjnych oznacza, że podstawowym i zarazem prawnie dopuszczalnym sposobem dochodzenia roszczeń jest procedura określona przez przepisy ogólne. Jest to jedyna prawnie dopuszczalna forma, której dłużnik zobowiązany jest się poddać. Koszty postępowania sądowego są natomiast kompensowane zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik sprawy uregulowaną w art. 98 § 1 k.p.c., w świetle którego strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony. W przedmiotowej sprawie pozwany przedsiębiorca obciąża konsumenta także innymi kosztami, które generowane są w związku z innymi, dowolnie obranymi przez niego działaniami. Sąd podkreślił, że podejmowanie takich czynności winno jednak odbywać się na jego koszt i ryzyko. Egzekwowanie należności na drodze postępowania windykacyjnego stanowi wyłącznie rezultat swobodnego wyboru wierzyciela i z tej przyczyny wynikłe stąd koszty winny być przez niego pokrywane. Przedsiębiorca decydując się na prowadzenie działalności gospodarczej polegającej na udzielaniu pożyczek gotówkowych winien uwzględnić specyficzne dla niej ryzyko transakcyjne (np. ryzyko nieterminowego wykonywania zobowiązań). Sądu pierwszej instancji negatywnie ocenił działanie pozwanej polegające na określeniu liberalnych przesłanek weryfikacji podmiotów, które mogą zostać jego kontrahentami (np. w porównaniu do wymogów stawianych przez instytucje

bankowe), natomiast zwiększone w związku z tym ryzyko kompensowane jest przede wszystkim poprzez przeniesienie na konsumentów wszelkich kosztów wywołanych nieterminowym wykonywaniem zobowiązań. Zdaniem Sądu Okręgowego przyjęty przez pozwaną model skupiony jest na maksymalizacji zysku wskutek maksymalizacji ilości zawartych umów, a koszty wywołane umowami przeterminowanymi przenoszone są na konsumenta. Pozwana sama wskazała, że zawiera umowy ryzykowne tj. o niskim prawdopodobieństwie samodzielnej spłaty i wobec takich konsumentów podejmowane są dodatkowe czynności windykacyjne. W ocenie Sądu obranie takiego modelu prowadzenia działalności gospodarczej, a w ślad za nim kreowanie regulacji o treści kwestionowanej w tym postępowaniu powoduje uchylenie ciążącej na przedsiębiorcy odpowiedzialności za zawierane przez niego umowy (w szczególności te o podwyższonym ryzyku nieterminowej spłaty).

Sąd Okręgowy nie zgodził się ze stanowiskiem pozwanej, która wskazuje, że uznanie przedmiotowych zapisów za niedozwolone doprowadzi do zaprzestania podejmowania przez przedsiębiorców działań windykacyjnych. Intencją Sądu w niniejszej sprawie nie jest bowiem zakazanie stosowania tego typu praktyki, a jedynie zabezpieczeniu interesów konsumentów, którzy pozostają w zadłużeniu. Sam fakt nielejalnego postępowania kontrahenta spóźniającego się z wypełnieniem ciążących na nim zobowiązań nie uprawnia przedsiębiorcy do nakładania na niego kolejnych, dodatkowych ciężarów, które z jednej strony powiększają istniejące już zadłużenie, zaś z drugiej mogą nie doprowadzić do uregulowania długu. Pozwany przedsiębiorca nie dysponuje bowiem środkami przymusu, które z kolei towarzyszą postępowaniu sądowemu i egzekucyjnemu. Z tego także powodu za chybiony Sąd uznał argument wskazujący, że rozwiązanie przyjęte przez pozwaną jest mniej kosztowne i w rezultacie korzystniejsze dla konsumenta niż postępowanie sądowe.

Ponadto kwestionowane postanowienia pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, bowiem w sposób nierównomierny rozkładają ryzyko transakcyjne pomiędzy stronami kontraktu przenosząc wyłącznie na konsumenta dodatkowe – obok oprocentowania i prowizji – koszty czynności windykacyjnych. Nie są to bowiem czynności, które pożyczkodawca podejmuje na zlecenie konsumenta, bądź w jego interesie. Podstawową funkcją monitu jest poinformowanie o wysokości istniejącej zaległości oraz obowiązku jej uiszczenia. Egzekwowanie opłat z tego tytułu skutkuje przeniesieniem na kontrahenta ciężaru i ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, a także może stanowić dla przedsiębiorcy dodatkowe źródło dochodu. Działanie legitymizowane treścią zapisu prowadzi w rezultacie do obciążenia zadłużonego klienta kolejnymi zobowiązaniami w praktyce utrudniając mu możliwość uregulowania należności wynikającej ze zobowiązania pierwotnego. Ponadto, w ocenie Sądu Okręgowego zakwestionowane postanowienia w sposób rażący naruszają interesy konsumentów, w szczególności ekonomiczne związane z obowiązkiem uiszczenia znacznych i dodatkowych kosztów, które mogą prowadzić do zwiększenia istniejącego zadłużenia oraz pozostałe – o charakterze nieekonomicznym polegające na wywołaniu poczucia braku satysfakcji, czy niezadowolonia z przeprowadzonej transakcji.

O kosztach postępowania Sąd Okręgowy orzekł w oparciu o art. 98 k.p.c. Wobec tego jednak, że powód uległ jedynie w nieznaczej części swojego żądania, uzasadnione jest obciążanie kosztami w całości strony pozwanej.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej Sąd zarządził na podstawie art. 479[44] k.p.c.

Apelację od powyższego orzeczenia wywiodła pozwana. Zaskarżając wyrok w części w zakresie rozstrzygnięcia zawartego w jego punkcie pierwszym, trzecim i czwartym, zarzuciła Sądowi Okręgowemu naruszenie prawa materialnego – art. 385 ind. 1 § 1 i 3 k.c. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie prowadzące do przyjęcia, że wskazane w punkcie pierwszym wyroku postanowienia umowne stosowane przez pozwaną mają charakter niedozwolonych postanowień umownych.

W konkluzji apelacji pozwana wniosła o zmianę wyroku w zaskarżonej części poprzez oddalenie powództwa również co do postanowień zawartych w punkcie pierwszym wyroku.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje;

Apelacja pozwanej pozbawiona jest uzasadnionych podstaw prawnych i jako taka podlega oddaleniu.

Sąd Apelacyjny aprobuje poczynione przez Sąd Okręgowy, nie kwestionowane przez strony, ustalenia faktyczne jak również dokonaną przez ten Sąd ocenę prawną zebranego materiału dowodowego w kontekście roszczenia zawartego w pozwie.

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie - poza postanowieniami określającymi główne świadczenia stron - nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Uznanie konkretnej klauzuli umownej za niedozwolone postanowienie umowne wymaga stwierdzenia łącznego wystąpienia obu przesłanek: "sprzeczności z dobrymi obyczajami", jak i "rażącego naruszenia interesów konsumenta (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 27 października 2006 r., I CSK 173/06, niepubl.).

W orzecznictwie prezentowane jest stanowisko, że przez działanie wbrew dobrym obyczajom, przy kształtowaniu treści stosunku zobowiązaniowego, należy rozumieć wprowadzanie do wzorca klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku (vide wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., I CK 832/04). Jednocześnie w wyroku z dnia 3 lutego 2006 r. (I CK 297/05), Sąd Najwyższy stwierdził, że uznanie postanowień umowy lub wzorca za sprzeczne z dobrymi obyczajami nie polega na wskazaniu, jaki „dobry obyczaj” został in casu naruszony, gdyż celem klauzul generalnych jest rozszerzenie granic swobody sędziowskiej w orzekaniu. Jednak „swobodnie” nie znaczy „arbitralnie”. Sąd Najwyższy wskazał, że sądy meriti powinny „w sposób pełny uzasadnić, z jakich powodów uznają poszczególne postanowienia za niedozwolone, odwołując się do reguł etycznych uczciwego i lojalnego postępowania w obrocie”.

Rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza natomiast nieusprawiedliwioną dysproporcję - na niekorzyść konsumenta - praw i obowiązków stron, wynikających z umowy (vide wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., I CK 832/04). Rażące naruszenie interesów konsumenta zazwyczaj stanowi naruszenie dobrych obyczajów, nie zawsze jednak zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza te interesy (vide wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 października 2010 r., I CSK 694/09, niepubl.). Ocena rzetelności określonego postanowienia wzorca umownego wymaga przeprowadzenia przez sąd weryfikacji jego "przyzwoitości", polegającej na zbadaniu, czy postanowienie wzorca jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów oraz jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w sytuacji, w której postanowienie to nie zostałoby zastrzeżone. Jeżeli bez tego postanowienia znalazłby się on - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, należy uznać je za nieuczciwe (tak wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r., III SK 21/06).

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20 lutego 2015 r. w sprawie VI A Ca 250/14 wskazał, że za rażące naruszenie interesów konsumentów w rozumieniu art. 385¹ k.c. należy uznać sytuację, w której w rażący sposób została naruszona równowaga interesów stron poprzez wykorzystanie przez jedną ze stron swojej przewagi przy układaniu wzorca umowy, przy czym "rażące" oznacza znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Sprzeczność z dobrymi obyczajami oznacza zaś wykroczenie przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości, a więc próbę obrony praw strony układającej wzorec na koszt konsumenta, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu z tego tytułu wyrównania.

W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerowość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Postanowienia umów, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta, nie pozwalając na realizację tych wartości, będą uznawane za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

W zakwestionowanych w przedmiotowej sprawie klauzulach (klauzula B i C w pozwie) pozwana określiła opłaty tytułem kosztów windykacyjnych. Sąd Okręgowy uznał natomiast, że brak norm upoważniających pozwaną do podejmowania czynności windykacyjnych oznacza, że podstawowym i zarazem prawnie dopuszczalnym sposobem

dochodzenia roszczeń jest procedura określona przez przepisy ogólne, jest to jedyna prawnie dopuszczalna forma, której dłużnik zobowiązany jest się poddać. Koszty postępowania sądowego są natomiast kompensowane, zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik sprawy uregulowaną w art. 98 § 1 k.p.c.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie można zgodzić się z poglądem, że jedyną prawnie dopuszczalną formą dochodzenia roszczeń jest procedura określona przez przepisy ogólne tj. droga postępowania sądowego, a zwrot wierzycielowi kosztów niezbędnych do dochodzenia roszczenia gwarantuje art. 98 k.p.c.

Zgodnie z art. 5 pkt 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim instytucją pożyczkową jest kredytodawca, a więc przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu, inny niż bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, instytucja kredytowa lub oddział instytucji kredytowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 128, z późn. zm.), spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa, podmiot, którego działalność polega na udzielaniu kredytów konsumenckich w postaci odroczenia zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług. Skoro zatem pozwana jest przedsiębiorcą udzielającym pożyczek przyjąć należy, że korzysta ona z uprawnień przysługujących bankom – instytucjom, których główną działalnością jest udzielanie pożyczek i kredytów.

W ocenie Sądu Apelacyjnego odsyłanie takich instytucji wprost na drogę postępowania sądowego z pominięciem dokonywanego własnymi siłami postępowania windykacyjnego jest nieuprawnione. Prowadzenie przez wierzycieli zgodnych z prawem czynności windykacyjnych niejednokrotnie bowiem prowadzi do spłacania długów i pozwala na unikanie sądowych procesów, które są wskazane dopiero wówczas, gdy łatwiejsze i mniej skomplikowane zabiegi okażą się nieskuteczne.

Stanowisko to, oparte na zasadach zdrowego rozsądku i życiowym doświadczeniu, znajduje potwierdzenie w praktyce gospodarczej, skoro zarówno w bankach jak i innych instytucjach, których działalność polega między innymi na udzielaniu pożyczek, działają komórki windykacyjne zajmujące się legalnym wydobyciem należności. Trudno zakładać by przedsiębiorcy tacy zajmowali się (w zakresie windykacji) czynnościami pozbawionymi sensu i ekonomicznego znaczenia (vide wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30 lipca 2014 r., sygn. akt VI A Ca 891/13).

Sąd Apelacyjny w powołanym wyżej wyroku podkreślił również, że z ustawy z 2011 r. o kredycie konsumenckim nie wynika, że banki (inne instytucje pożyczkowe) nie mogą, udzielając kredytu konsumenckiego, pobierać opłat typu "koszty upomnień lub wezwań". Zatem samo zjawisko pobierania przez bank (inne instytucje pożyczkowe) udzielający kredytu konsumenckiego opłat i prowizji za podejmowane czynności nie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Rzecz w tym, by zasady ich pobierania były jasne, nie wprowadzające sytuacji nierówności między stronami stosunku, jedną z których jest konsument.

Kwestionowane klauzule, w ocenie Sądu Apelacyjnego, nie dają konsumentowi możliwości spłaty pożyczki pomiędzy kolejnymi podejmowanymi przez pozwaną czynnościami windykacyjnymi. Postanowienie to daje z kolei przedsiębiorcy możliwość dokonywania różnych, określonych w nim, czynności jednocześnie, wysłanie listu, wykonanie monitu telefonicznego, wysłanie sms-a i naliczania z tego tytułu opłat. Nie jest natomiast wykluczone, że wykonanie jednej z tych czynności przyniosłoby rezultat oczekiwany przez pożyczkobiorcę tj. spłatę pożyczki. Ponadto wysyłanie monitów listownie – listami zwykłymi, daje pozwanej możliwość, nie poddającego się jakiegokolwiek kontroli, wysyłania listów w ilości określonej zaskarżonym postanowieniem. Konsument może w ogóle o tego typu podejmowanych przez kredytodawcę czynnościach nie wiedzieć z przyczyn od niego niezależnych np. spowodowany chorobą pobyt w szpitalu. Stąd też, przedsiębiorca przy, braku możliwości wykazania, że konsument miał możliwość zapoznania się z treścią korespondencji i jednocześnie faktu wysłania takiej korespondencji do pożyczkobiorcy, będzie naliczał z tego tytułu opłaty.

Wobec powyższego jak słusznie podniesiono w pozwie, konsument może zostać obciążony kosztami windykacyjnymi jedynie na podstawie oświadczenia przedsiębiorcy, mimo braku podejmowania przez pożyczkodawcę tego rodzaju czynności w rzeczywistości.

Konsument zawierając z przedsiębiorcą umowę musi mieć pewność łączących strony postanowień umowy, mieć jasność i świadomość przysługujących mu praw jak również ciążących na nim obowiązków. Warunki, w których powstają po stronie konsumenta prawa i obowiązki muszą być jasno sprecyzowane. Konsument nie może być w trakcie realizowania umowy zaskakiwany w szczególności nakładaniem na niego obowiązku zwrotu pewnych kwot, których wyliczenie nasuwa wątpliwości. Brak precyzji i dokładności formułowania postanowień umowy jest również przesłanką sprzeczności z dobrymi obyczajami i może stanowić o rażącym naruszeniu praw konsumenta (vide wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 21 maja 2015 r., sygn. akt VI A Ca 849/14). Jakkolwiek w przypadku kwestionowanej klauzuli nie można mówić o zaskakiwaniu konsumenta określonymi w niej kwotami, których zwrotu może domagać się pozwana, to jednak są one na tyle niedookreślone, że mogą stanowić podstawę do nadużyć ze strony kredytobiorcy, za które konsument będzie musiał zapłacić.

W ocenie Sądu Apelacyjnego zakwestionowane postanowienie wzorca ma charakter klauzuli abuzywnej również wobec tego, że opłaty, których obowiązek uiszczenia nałożony został na konsumenta zostały ustalone w sposób arbitralny przez przedsiębiorcę i mają charakter ryczałtowy odbiegający od rzeczywistych kosztów czynności windykacyjnych, co prowadzić może do nieuzasadnionego wzbogacenia się przedsiębiorcy kosztem konsumenta. W ocenie Sądu Apelacyjnego nawet zgoda konsumenta na ich poniesienie poprzez złożenie podpisu pod umową nie uchyla jej abuzywności.

Ponadto, w ocenie Sądu Apelacyjnego jako niedozwolone należy uznać obciążenie konsumenta kosztami wysłania do niego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy przez pożyczkodawcę. Nie jest to z pewnością czynność zmierzająca do wyegzekwowania należności w przypadku braku spłaty kredytu przez konsumenta. Ponadto podkreślić należy, że działalność gospodarcza pozwanej polega między innymi na udzielaniu kredytów konsumenckich, zatem czynność polegająca na wypowiedzeniu umowy kredytu objęta jest ryzykiem gospodarczym przedsiębiorcy i brak jest, zdaniem Sądu Apelacyjnego podstaw do obciążania konsumenta kosztami skorzystania przez przedsiębiorcę z przysługującego jej uprawnienia do wypowiedzenia umowy.

Należy również podkreślić, że obciążenie konsumenta obowiązkiem zwrotu kwoty tytułem nadania listem poleconym pisma zawierającego wypowiedzenie umowy przez przedsiębiorcę nie wiąże się ze wzajemnym uprawnieniem konsumenta żądania od pozwanej zwrotu kosztów przesyłki poleconej zawierającej oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Podkreślić należy, że rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom (w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego) oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku. Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego (vide wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2013 r., sygn. akt VI A Ca 1698/12).

Mając powyższe na uwadze, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w sentencji wyroku. O kosztach postępowania apelacyjnego rozstrzygnięto zgodnie z art. 98 k.p.c. stosownie do jego wyniku.