

Sygn. akt VI ACa 1918/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 lutego 2017 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Jacek Sadowski

Sędzia SA – Marcin Łochowski

Sędzia SO del. – Tomasz Szanciło (spr.)

Protokolant: – sekretarz sądowy Paulina Czajka

po rozpoznaniu w dniu 15 lutego 2017 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z powództwa M. M.

przeciwko (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

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

z dnia 24 września 2015 r.

sygn. akt XVII AmC 18468/13

I. oddala apelację;

II. zasądza od M. M. na rzecz (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwotę 120 zł (sto dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

Sygn. akt VI ACa 1918/15

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 7.06.2013 r. powód M. M. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanemu (...) sp. z o.o. w W. (dalej: (...)) wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w § 13 ust. 7 „Regulaminu (...)” (dalej: regulamin) o treści: „Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8”. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów postępowania według norm prawem przepisanych.

W uzasadnieniu wskazał, że pozwany posługuje się w obrocie gospodarczym regulaminem, na podstawie którego zawiera umowy z konsumentem (pasażerem). Zakwestionowane postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, a więc wypełnia hipotezę art. 385¹ §

1 k.c., jak i art. 385³ pkt 13 k.c., który zakazuje stosowania zapisów przewidujących utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy. Ponadto (...) pobierają 10% odstępnego bez względu na cenę biletu, co jest niezgodne z prawami konsumentów i zasadnym byłoby ustalenie stałej opłaty odstępnego, np. 2 zł za druk biletu. Kwota odstępnego ma stanowić surogat odszkodowania za wygaśnięcie stosunku zobowiązaniowego i może być z góry ustalona, a wskazana w postanowieniu wartość procentowa jest wygórowana i narusza zasadę ekwiwalentności.

W odpowiedzi na apelację pozwana spółka wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powoda kosztów procesu i kosztów zastępstwa procesowego. Pozwany wskazał, że kwestionowane postanowienie odpowiada przepisom ustawy z dnia 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 915 ze zm., dalej: PrPrzew), która uprawnia przewoźnika do pobierania od pasażera w przypadku rezygnacji, odstępnego, stanowiącego część należności za przewóz. Wysokość odstępnego może być ustalana procentowo i nie jest sprecyzowana przepisami prawa. Odstępne nie może być ustalone poprzez opłatę stałą, ze względu na to, że najtańszy bilet w (...)wynosi 3,30 zł (jednorazowy), a najdroższy 3.500 zł (sieciowy). Pobieranie odstępnego w kwocie 2 zł od najtańszego biletu stanowiłoby 61% ceny, co byłoby krzywdzące dla pasażerów. W skład kwoty odstępnego wchodzi: koszt wydruku biletu, koszty pracownicze, koszty związane z wynagrodzeniem z umów agencyjnych, koszty utrzymania urządzeń komputerowych i kasowych, koszty modyfikacji oprogramowania, koszty energii elektrycznej, koszty dzierżawy powierzchni punktów sprzedaży biletów. Pozwany nie ogranicza w żaden sposób prawa do żądania zwrotu świadczenia konsumenta, a wręcz zastrzega zwrot należności pomniejszony o wysokość odstępnego. Kwestionowany regulamin był analizowany przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) i nie stwierdzono w nim nieprawidłowości. W raporcie UOKiK z 2012 r. dotyczącym transportu kolejowego odstępne w wysokości 50% biletu wielokrotnego nie zostało ocenione jako rażąco wygórowane.

Wyrokiem z dnia 24.09.2015 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK), w sprawie XVII AmC 18468/13, oddalił powództwo i rozstrzygnął o kosztach procesu.

Sąd Okręgowy ustalił, że pozwany (...)prowadzi działalność gospodarczą, która polega m.in. na przewozie osób. W jej ramach opracował i w dacie wniesienia pozwu posługiwał się w obrocie wzorcem umowy – regulaminem, zawierającym postanowienie o treści: „Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8”.

Na podstawie tak ustalonego stanu faktycznego Sąd Okręgowy uznał, że powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie. Stosownie do treści art. 385¹ § 1 k.c., aby dane postanowienie umowne mogło być uznane za niedozwolone, musi spełniać cztery przesłanki: (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. Omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron, które polegają m.in. na wykonaniu usługi przewozu (pозwany) i zapłacie umówionego wynagrodzenia (konsument). Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może mieć tu 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.

Natomiast przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta) 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. Przez 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, gdyż są kształtowane 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 dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej. Aby naruszenie interesów konsumenta było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. 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 grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności. Konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli. Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone.

Sąd Okręgowy uznał, że o takiej sytuacji nie możemy mówić w niniejszej sprawie. Klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 k.c. została uzupełniona listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami, zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Powołując się na pojęcie „stosowania” w kontekście treści art. 479³⁸ k.p.c. i zawarte w nim sformułowanie: „według oferty pozwanego mógłby zawrzeć z nim umowę”, a więc obiektywną możliwość zawarcia umowy w oparciu o kwestionowane klauzule, Sąd Okręgowy wskazał na art. 17 PrPrzew, który określa prawa przysługujące konsumentowi (podróżnemu) na mocy zawartej umowy z przewoźnikiem oraz opisuje procedurę realizacji tych praw. Konsument może m.in. skorzystać z prawa odstąpienia od umowy. W takiej sytuacji przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika. Nadto swoboda umów obligacyjnych pozwala stronom określić wysokość odstępnego, o jakim mowa w art. 396 k.c., według uznania i woli stron, ale w przypadku umów zawieranych z konsumentem ocena wysokości odstępnego (zazwyczaj wartości procentowej) jest dokonywana poprzez zastosowanie art. 385¹ i 385³ k.c., które określają przesłanki uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

Jak ocenił Sąd Okręgowy, kwestionowane postanowienie nakłada wymóg dokonania potrącenia określonej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy przewozu zgodnie z ww. przepisami. Przepisy ogólne nie wypowiedają się w kwestii wysokości odstępnego, wobec czego jest ono objęte zakresem swobody kontraktowania. Niemniej specyfika umów jednostronnie narzuconych konsumentowi, gdzie przystępując do umowy, godzi się on a priori na warunki ustalone przez profesjonalnego uczestnika obrotu, zobowiązuje przedsiębiorcę niejako do unikania możliwości wykorzystywania swojej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, np. stosowania zawyżonych opłat. W tej sprawie pozwany zapewnił konsumentom zwrot należności za niewykorzystany bilet lub bilet całkowicie niewykorzystany, pomniejszony o odstępnę przewidziane przepisami prawa. Jednocześnie pozwany ustalił wartość procentową dla odstępnego, uzależniając ją od wskazanej w inkryminowanym postanowieniu niewykorzystanej części świadczenia przewozowego. Zaproponowana przez powoda w uzasadnieniu pozwu opłata stała (w kwocie 2 zł za druk

biletu) jako odstępnę pomija faktyczne koszty przedsiębiorcy, m.in. koszt wydruku biletu, koszty pracownicze, koszty związane z wynagrodzeniem z umów agencyjnych, koszty utrzymania urządzeń komputerowych i kasowych, koszty modyfikacji oprogramowania, koszty energii elektrycznej, koszty dzierżawy powierzchni punktów sprzedaży biletów. Wobec kosztów, jakie ponosi przedsiębiorca świadcząc usługi przewozu, odstępnę w wysokości 10% należności za całkowicie niewykorzystany bilet, a za częściowo niewykorzystany bilet 10% należności stanowiącej różnicę między zapłaconą ceną za bilet a kwotą przypadającą za faktyczne świadczenie, nie stanowi wartości rażąco wygórowanej, a wręcz jest ekonomicznie uzasadniona kosztami, jakie faktycznie ponosi przedsiębiorca realizując usługę przewozu. Ponadto należy wskazać na trudności w określeniu kwotowo odstępnego od każdego rodzaju biletu (ze względu na ich różnorodność/rodzaje). Sposób obliczania odstępnego jako 10% od zwracanej, niewykorzystanej kwoty nie narusza w sposób rażący interesu finansowego konsumenta i ma na celu zrekompensowanie strat poniesionych wskutek zawarcia umowy przez przewoźnika, która została unicestwiona przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu. Zapłata odstępnego ma pełnić funkcję kompensacyjną, a jego wysokość w niniejszej sprawie przy takim obliczaniu odstępnego nie jest rażąco wygórowana, gdyż biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności, konsument jest obciążany stosownie małą opłatą. W konsekwencji przewoźnik, określając w regulaminie wysokość odstępnego jako opłatę procentową, nie narusza interesów konsumentów w sposób rażący i nie stosuje postanowienia, które swoją treścią wypełniałoby przesłanki niedozwolonego postanowienia wzorca umowy.

Apelację od powyższego wyroku wniósł powód M. M., zarzucając naruszenie:

I. przepisów postępowania, które miało istotny wpływ na wynik postępowania, a w szczególności:

1) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez naruszenie zasady swobodnej oceny dowodów, polegające na całkowitej dowolności, nieoparte wymaganiami prawa procesowego, doświadczenia życiowego, regułami logicznego myślenia oraz pewnego poziomu świadomości prawnej, jakimi powinien cechować się sąd w ocenie zebranego w sprawie materiału dowodowego, czego skutkiem było:

- błędne uznanie, że w skład kosztów przewoźnika związanych z odstąpieniem konsumenta od umowy przewozu, oprócz kosztów materiałowych, wchodzi również koszty m.in. związane z wynagrodzeniem z umów agencyjnych, utrzymaniem urządzeń komputerowych i kasowych, dzierżawy powierzchni punktów sprzedaży biletów, energii elektrycznej, podczas gdy w toku postępowania nie przeprowadzono żadnego dowodu potwierdzającego ponoszenie przez pozwanego tych kosztów,

- błędne uznanie, że pobieranie przez pozwanego, w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy przewozu, odstępnego w wysokości 10% należności jest ekonomicznie usprawiedliwione, podczas gdy pozwany nie przedstawił żadnego dowodu świadczącego o rzeczywistym ponoszeniu kosztów jego wysokości;

2) art. 227 k.p.c. poprzez pominięcie dowodów mających istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy;

II. przepisów prawa materialnego poprzez ich niewłaściwe zastosowanie i wykładnię:

1) art. 385³ pkt 13 k.c. poprzez błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, a następnie poprzez mylne przyjęcie, że postanowienie zawarte w § 13 ust. 7 regulaminu nie wypełnia przesłanek pozwalających uznać je za niedozwolone, gdyż za takie należy traktować postanowienie dotyczące utraty przez konsumenta prawa żądania zwrotu świadczenia – w przypadku zatrzymania części pobranej ceny za bilet naruszona zostaje zasada ekwiwalentności świadczeń powoda, który w dobrej wierze kupił bilet;

2) art. 385¹ § 1 k.c. poprzez błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, a następnie poprzez mylne przyjęcie, że stosowanie regulacji zawartej w § 13 ust. 7 regulaminu nie narusza rażąco interesów konsumenta, podczas gdy wysokość odstępnego jest rażąco wygórowana, przy czym każde z naruszeń wymienionych w art. 385³ k.c. jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta – w tej sprawie rażąco została naruszona

równowaga interesów stron przez to, że jedna z nich, wykorzystując swoją przewagę, zawarła we wzorcu umownym postanowienia kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;

3) art. 17 ust. 4 PrPrzew poprzez błędne przyjęcie, że przepis ten stanowi podstawę dla całkowicie dowolnego określenia przez przewoźnika wysokości odstępnego pobieranego w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy przewozu, nieuwzględniającego rzeczywiście ponoszonych przez przewoźnika kosztów

Wskazując na te zarzuty, powód wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i orzeczenie zgodnie z żądaniem pozwu, a także o zasądzenie na jego rzecz od pozwanego kosztów procesu za obie instancje, ewentualnie o uchylenie wyroku w zaskarżonej części oraz skierowania sprawy do ponownego rozpoznania przez Sąd I instancji przy uwzględnieniu dotychczasowych kosztów postępowania.

W odpowiedzi na apelację pozwany wniósł o jej oddalenie i zasądzenie kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja powoda była niezasadna.

Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne poczynione przez Sąd I instancji i przyjmuje je za swoje. Ustalenia te nie naruszały zasady oceny materiału dowodowego wynikającej z art. 233 § 1 k.p.c. Sprawia to, że nie zachodzi potrzeba powtarzania szczegółowych ustaleń faktycznych (zob. np. postanowienie SN z dnia 22.04.1997 r., II UKN 61/97, OSNAP 1998, nr 3, poz. 104, wyrok SN z dnia 8.10.1998 r., II CKN 923/97, OSNC 1999, nr 3, poz. 60).

Odnośnie do zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., to zgodnie z tym przepisem sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Ocena wiarygodności i mocy dowodów przeprowadzonych w danej sprawie wyraża istotę sądenia w części obejmującej ustalenie faktów. Dotyczy ona rozstrzygnięcia o przeciwstawnych twierdzeniach stron na podstawie własnego przekonania składu orzekającego powziętego w wyniku bezpośredniego zetknięcia się ze świadkami, dokumentami i innymi dowodami przeprowadzonymi w sprawie. Zarzut w tym przedmiocie, a więc sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału, może być skuteczny w sytuacji, gdy powstaje dysharmonia pomiędzy materiałem zgromadzonym w sprawie a konkluzją, do jakiej dochodzi sąd na jego podstawie. Przytoczenie w apelacji odmiennej, własnej oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego, na który powołuje się apelujący, nie może być uznane za skuteczne, przy jednoczesnym zaniechaniu wykazania, że ocena dokonana przez sąd przekracza granicę swobodnej oceny dowodów, którą wyznaczają czynniki logiczny i ustawowy, zasady doświadczenia życiowego, aktualny stan wiedzy, stan świadomości prawnej i dominujące poglądy na sądowe stosowanie prawa. Jeżeli więc wnioski wyprowadzone przez sąd orzekający z zebranego materiału dowodowego są logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena tego sądu nie narusza przepisu art. 233 § 1 k.p.c. i musi się ostać, choćby dawały się z niego wysnuć także wnioski odmienne. Innymi słowy, jedynie w sytuacji, gdy brak jest logiki w powiązaniu wniosków z zebranymi w sprawie dowodami lub gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo przeczy zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych związków przyczynowo-skutkowych, przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona.

Przekładając powyższe na realia niniejszej sprawy, nie można uznać, aby Sąd I instancji uchybił wytycznym wynikającym z powyższego przepisu. Tak naprawdę ten zarzut wiązał się z zarzutami dotyczącymi naruszenia przepisów prawa materialnego, ich nieprawidłowej wykładni i zastosowania, tj. art. 385¹ § 1 i art. 385³ pkt 13 k.c. oraz art. 17 PrPrzew, co sprowadzało się do uznania przez Sąd Okręgowy, że nie mieliśmy tu do czynienia z tzw. klauzulą abuzywną w odniesieniu do zastosowania w niej tzw. odstępnego w wysokości 10% – z wywodów zawartych w pozwie i w apelacji wynikało bowiem, że powód kwestionuje przede wszystkim wysokość kwoty, jaką pozwana spółka może pobierać w sytuacji zwrotu przez podróżnego (konsumenta) niewykorzystanego biletu: dokonuje tego punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, przy czym za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie. Odstępstwo, tj. wyłączenie

potrącenia odstępnego, dotyczyło wypadków, w których niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie (...) albo w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany na zasadach określonych w § 6 ust. 8 i 11 regulaminu (zmiana umowy przewozu i konieczność wymiany biletu).

Stosownie do treści art. 479⁽³⁶⁾ i 479⁽³⁸⁾ k.p.c., w brzmieniu obowiązującym przed dniem 17.04.2016 r., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (zob. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08, (...) 2009, nr 3, s. 8). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (uczestnika obrotu). Cel ten jest realizowany poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Natomiast kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorec dotyczy (zob. uchwałę SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII AmC 34/01, Dz.Urz. UOKiK 2002, nr 3, poz. 174). Ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy podmiotów konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również kwestie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorec podlega kontroli w tym trybie (tak, słusznie, SOKiK w wyroku z dnia 19.06.2002 r., XVII AmC 34/01, Dz.Urz. UOKiK 2002, nr 3, poz. 174).

Niedozwolone postanowienia umowne to konstrukcja przewidziana w art. 385¹ – 385³ k.c., mająca na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonej treści przepisu wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania zależna jest od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji,
- 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
- 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta,
- 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (*essentialia negotii*). W przypadku umowy przewozu osób, a z taką mamy tu do czynienia, świadczeniem głównym ze strony przewoźnika jest przewiezienie osoby z jednego miejsca do drugiego, zaś ze strony pasażera – zapłata przewoźnego. Kwestionowany wzorec umowy (regulamin), zawierający sporną klauzulę, jest stosowany przez pozwanego w obrocie z konsumentami, co było bezsporne. Jednocześnie nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanej klauzuli, a zatem nie była ona z nimi uzgadniana indywidualnie. Nieuzgodnione indywidualnie są bowiem 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 (art. 385¹ § 3 k.c.).

Do rozstrzygnięcia pozostała więc kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

„Dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Pełnię treści tych pojęć, w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem, nadaje judykatura. Przykładowo, w wyroku z dnia 13.07.2005 r. (I CK 832/04, (...) 2006, nr 2, s. 86) Sąd Najwyższy wskazał, że rażące naruszenie interesów konsumenta istotnie można 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. Tak w szczególności kwalifikowane są wszelkie postanowienia, które zmierzają do naruszenia równorzędności stron stosunku, nierównomiernie rozkładając uprawnienia i obowiązki między partnerami umowy. Właśnie brak równowagi kontraktowej jest najczęściej wskazywanym przejawem naruszenia dobrych obyczajów drogą zastosowania określonych klauzul umownych (zob. wyrok SN z dnia 13.07.2005 r., I CK 832/04, (...) 2006, nr 3, s. 8). Jednocześnie należy uwzględnić nie tylko interesy o wymiarze ekonomicznym, ale inne, zasługujące na ochronę dobra konsumenta, jak jego czas, prywatność, poczucie godności osobistej czy satysfakcja z zawarcia umowy o określonej treści (zob. M. Bednarek [w:] System prawa prywatnego, t. 5, Warszawa 2006, s. 663). Sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem, przykładowo, działania wykorzystujące niewiedzę, naiwność czy brak doświadczenia konsumenta, naruszające zasadę równorzędności stron umowy, zmierzające do dezinformacji, wywołujące błędne przekonanie konsumenta. Chodzi więc o działania określane jako nieuczciwe, nierzetelne i odbiegające na niekorzyść konsumenta od przyjętych standardów postępowania.

Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, mówiąc najogólniej, określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego. Wspomniana rzetelność kontraktowa może być, oczywiście, analizowana w ramach określonego (stypizowanego) stosunku obligacyjnego z konsumentem.

Jednocześnie ustawodawca przesądził, które z postanowień mogą być uznane, w razie wątpliwości, za klauzule niedozwolone, tworząc w art. 385³ k.c. katalog tzw. szarych klauzul stosowanych w obrocie z konsumentem. W wyroku z dnia 3.02.2006 r. (I CK 297/05, (...) 2006, nr 7-8, s. 18) Sąd Najwyższy stwierdził, że w art. 385³ k.c. chodzi o ułatwienie sądowi dociekań, czy rozważane in casu postanowienie wzorca kontraktowego stanowi postanowienie niedozwolone, to znaczy takie, które kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385¹ § 1 zd. 1 k.c.). Lista tych postanowień odpowiada katalogowi typowych klauzul niedozwolonych wskazanych w dyrektywie nr 93/13/WE z dnia 5.04.1993 r. o nieuczciwych warunkach w umowach konsumenckich (Dz.Urz. WE z 1993 r. L 95, s. 29). Oznacza to, że użycie w art. 385³ k.c. sformułowania „w razie wątpliwości” nie powoduje, że postanowienia tego przepisu nie mogą być brane przy wykładni w art. 385¹ k.c., a więc czy doszło do naruszenia dobrych obyczajów i rażącego naruszenia interesów konsumentów. Zestawienie zawarte w art. 385³ k.c. określa bowiem najjaskrawsze przykłady niedozwolonych postanowień umowne,

które o ile nie zawsze (nie w każdym przypadku) muszą być uznane za niedozwolone, to jednak stanowią wytyczne dla określenia abuzywności postanowień umownych.

Przekładając powyższe wywody na realia niniejszej sprawy należy wskazać, że Sąd Okręgowy prawidłowo ocenił zakwestionowaną klauzulę. Zgodnie z art. 17 ust. 4 PrPrzew podróznemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego), przy czym potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika. Jak wskazano, tego rodzaju postanowienie zostało zawarte w § 13 ust. 7 regulaminu, przy czym dotyczy ono, jak wskazuje m.in. tytuł tego paragrafu, zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe. Jednocześnie nie miało miejsca wyłączenie wynikające z art. 17 ust. 5 PrPrzew.

Omawiane postanowienie regulaminu dotyczy sytuacji, w której pasażer odstępuje od umowy przewozu (§ 13 ust. 1 regulaminu), co jest jego ustawowym uprawnieniem (art. 17 ust. 1 PrPrzew). Niezbędne jest rozróżnienie dwóch rodzajów przyczyn odstąpienia od umowy:

- 1) które nie leżą po stronie przewoźnika,
- 2) które leżą po stronie przewoźnika.

Pierwsza grupa przyczyn wywołana jest okolicznościami leżącymi po stronie podróżnego, które nie są w ogóle związane z przewoźnikiem, druga zaś – wiąże się z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez przewoźnika, co nie zawsze wynika z zaistnienia winy po jego stronie. Przyczyny wchodzące w skład drugiej grupy mogą mieć zatem charakter obiektywny, tj. gdy przewoźnik nie miał na nie wpływu, lub subiektywny, tj. które są zależne od przewoźnika. Jeżeli odstąpienie przez podróżnego od umowy przewozu wynika z przyczyn leżących po jego stronie, podróżny ma prawo do zwrotu uiszczonych należności, stosownie do niewykorzystanej części świadczenia przewozowego, jednak po potrąceniu przez przewoźnika części należności, czyli tzw. odstępnego. Nie jest to odstępne w rozumieniu art. 396 k.c., gdyż po pierwsze, musi ono być ustalone w umowie, a po drugie oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być skuteczne tylko wówczas, gdy nastąpi z jednoczesną zapłatą odstępnego. Przy umowie przewozu mamy najpierw do czynienia z zapłatą całości należności, a następnie odstąpieniem od niej, w związku z czym potrącenia dokonuje przewoźnik. Odstępne to wykazuje natomiast cechy kary umownej (choć nie jest nią, gdyż nie zostaje zastrzeżone w umowie, a wynika z ustawy), jako że jest możliwe określenie w umowie kar umownych przewidzianych na wypadek odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po drugiej stronie umowy.

Z uwagi na treść art. 17 ust. 4 zd. 2 PrPrzew pozwany prawidłowo określił w § 13 ust. 8 pkt 1 regulaminu, że potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie (...), a więc pomijając kwestię zmiany umowy przewozu (§ 6 regulaminu), ograniczył je do okoliczności leżących po stronie przewoźnika, a nie podróżnego. Wbrew wywodom powoda, nie ma tu zastosowania art. 385³ pkt 13 k.c., w którym jest mowa o klauzuli przewidującej utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy dochodzi m.in. do odstąpienia od umowy. Nie chodzi tu bowiem o utratę przez podróżnego prawa żądania zwrotu spełnionego świadczenia (przewoźnego – ceny biletu) przed wykonaniem świadczenia przez (...) (przewozu), gdyż zarówno przepis prawa przewozowego, jak i zakwestionowane postanowienie przewidują takie uprawnienie po stronie podróżnego. Przewoźnikowi przyznano jedynie ustawowe prawo zatrzymania części świadczenia spełnionego przez podróżnego, a więc również z tej przyczyny nie można mówić o naruszeniu art. 385¹ k.c.

Natomiast faktem jest, że wysokość tzw. odstępnego nie została ustawowo określona (ani w prawie przewozowym, ani w żadnych innych przepisach), co oznacza, że powinna wynikać z cennika lub taryfy obowiązującej u danego przewoźnika. Warto zauważyć, że kwestionowana klauzula zawiera rozwiązanie korzystne z punktu widzenia konsumentów, gdyż 10% tytułem odstępnego jest naliczane od zwracanych należności, tj. albo od całości zwracanej kwoty, jeżeli bilet nie został w ogóle wykorzystany, albo od części zwracanej kwoty, wynikającej ze świadczenia, które

nie zostało faktycznie spełnione. Takie rozwiązanie nie wynika wprost z art. 17 ust. 4 PrPrzew, gdyż mowa jest w nim o zwrocie należności stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępne). Innymi słowy, z przepisu nie wynika *expressis verbis*, aby tzw. odstępne miało być liczone jedynie od kwoty związanej z niewykorzystaną częścią świadczenia, a więc, aby nie mogła to być np. stała kwota, niezależna od tego, w jakiej części świadczenie zostało spełnione przez przewoźnika przed odstąpieniem lub zmianą umowy przewozu osób.

Jak wskazano, w ustawie nie określono poziomu, na jakim przewoźnik może ustalić omawianą kwotę, brak jest nawet wytycznych, jakie kryteria powinny być wzięte pod uwagę przy ustaleniu wysokości odstępne. Zasadne jest jednak przyjęcie, że odstępne powinno być skalkulowane na poziomie pokrywającym koszty ponoszone przez przewoźnika w związku z realizacją uprawnienia podróznego do odstąpienia od umowy. Jego ustalenie na zbyt wysokim poziomie stawiałoby pod znakiem zapytania sens tego uprawnienia. Tak też przyjął Sąd Okręgowy, powołując się na koszty pozwanego dotyczące np.: wydruku biletu, pracowników, związanych z wynagrodzeniem z umów agencyjnych, utrzymania urządzeń komputerowych i kasowych, modyfikacji oprogramowania, energii elektrycznej, dzierżawy powierzchni punktów sprzedaży biletów. Oczywiście są to koszty jedynie przykładowo wyliczone, jako że – wbrew wywodom zawartym w apelacji – kwestia odstąpienia od umowy przez podróżnego wywołuje koszty po stronie przewoźnika. Są to koszty nie tylko materiałowe, ale również koszty związane z dostarczaniem mediów, eksploatacją sprzętu, wynagrodzeniem pracowników, jak również koszty administracyjne. Zgodzić się należy ze stwierdzeniem, że dokładne wyliczenie tych kosztów, nawet jeżeli byłoby możliwe do wykonania, to z całą pewnością byłoby bardzo skomplikowane i wywołałoby kolejne koszty.

Powód podnosił, że pozwany prowadzi sprzedaż nieograniczonej liczby biletów, ma zorganizowaną sieć placówek i systemów służących do sprzedaży biletów, w szczególności kas biletowych, a zwrotu kupionego biletu dokonuje się w takiej kasie, w związku z czym nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów organizacyjnych. Jak wskazano, nawet w takiej sytuacji generowane są koszty, które zostały wymienione przykładowo powyżej.

Trzeba tu mieć na uwadze, że klauzula dotyczy biletów jednorazowych, a więc najtańszych – według cennika z września 2013 r. najtańszy taki bilet u pozwanego kosztował 3,30 zł, zaś najdroższy – 41,50 zł (k. 45). Oznacza to, że kwoty odstępne wahały się w przedziale 0,33 zł – 4,15 zł, a i to tylko w sytuacji, gdyby podróżny w ogóle nie skorzystał z biletu, czyli przewoźnik – z przyczyn leżących po stronie podróżnego – w ogóle nie spełnił świadczenia. Całkowicie niezasadne byłoby w takiej sytuacji określenie odstępne według stałej kwoty, np. 2 zł zaproponowane przez powoda, gdyż wówczas można byłoby mówić o naruszeniu art. 385¹ k.c., jako że w przypadku najtańszego biletu odstępne wyniosłoby aż 60,6% ceny biletu, podczas gdy w przypadku najdroższego biletu byłoby to zaledwie 4,8% ceny biletu. Powód nie podnosił, aby ceny biletów u pozwanego w trakcie trwania procesu zmieniły się w istotny sposób, zatem należało przyjąć, że te wyliczenia są miarodajne na chwilę obecną.

Nie można podzielić więc zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., nawet jeżeli pozwany nie przedstawił dokładnego wyliczenia wysokości kosztów związanych z odstąpieniem od umowy przewozu ze strony podróżnego. Zasady zwrotu należności w przypadku biletów wielokrotnych reguluje inne postanowienie regulaminu (§ 14 ust. 7), w którym przewidziano analogiczną konstrukcję, przy czym potrącana kwota nie może być wyższa niż 80 zł. Jest to o tyle istotne, że najdroższy bilet sieciowy imienny roczny kosztuje 3.500 zł, a więc bez takiego ograniczenia kwota odstępne mogłaby teoretycznie wynieść 350 zł. Jeżeli chodzi o bilety jednorazowe, ten problem u pozwanego nie występuje. Doświadczenie życiowe oraz zasady logicznego rozumowania, a więc kryteria, jakimi należy posługiwać się przy ocenie materiału dowodowego, nie sprzeciwiają się wnioskowaniu przeprowadzonemu przez Sąd I instancji, że w odniesieniu do biletów jednorazowych należność na poziomie 10% cen takich biletów kompensuje w sobie koszty wynikające z działaniami, jakie muszą podjąć (...) w związku z odstąpieniem przez podróżnego od umowy przewozu.

Wobec powyższego, jak również uwzględniając koszty, jakie ponosi przedsiębiorca świadcząc usługi przewozu, odstępne, o jakim mowa w art. 17 PrPrzew, w wysokości 10% należności za całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy, a za częściowo niewykorzystany taki bilet – 10% należności stanowiącej różnicę między zapłaconą ceną za bilet a kwotą przypadającą za faktyczne świadczenie, nie stanowi wartości rażąco wygórowanej, a wręcz

jest ekonomicznie uzasadnione kosztami, jakie faktycznie ponosi przedsiębiorca realizując usługę przewozu. Sposób obliczania odstepnego jako 10% od niewykorzystanej kwoty nie narusza interesów konsumentów, a tym bardziej w sposób „rażący”. Trzeba bowiem podkreślić, że nie chodzi i każde naruszenie interesów konsumentów. Zapłata odstepnego na tym poziomie w sposób zryczałtowany kompensuje koszty ponoszone przez (...), a jego wysokość nie jest rażąco wygórowana, gdyż biorąc pod uwagę wskazane okoliczności, nie może ulegać wątpliwości, że konsument jest obciążany stosownie małą opłatą.

W konsekwencji Sąd Apelacyjny podziela stanowisko Sądu Okręgowego, że przewoźnik, określając w regulaminie wysokość odstepnego jako opłatę procentową w wysokości 10% dla biletów jednorazowych, nie narusza interesów konsumentów w sposób rażący i nie stosuje postanowienia, które swoją treścią wypełniałoby przesłanki niedozwolonego postanowienia wzorca umowy w rozumieniu powołanych przepisów. Nie można tu również mówić o nierównomiernym rozłożeniu obowiązków stron umowy przewozu.

Na marginesie należy wskazać, że niezrozumiałym był zarzut naruszenia art. 227 k.p.c. poprzez „pominięcie dowodów mających istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy”. Powód nie wskazał, jakie dowody zostały pominięte przez Sąd I instancji, a z uzasadnienia zaskarżonego wyroku wynika, że Sąd ten przeprowadził postępowanie dowodowe w pełnym zakresie. Natomiast czym innym jest ocena materiału dowodowego i zastosowanie właściwych przepisów prawa materialnego, o czym była mowa.

Reasumując, apelacja jako niezasadna podlegała oddaleniu w całości. Mając to na względzie, na podstawie art. 385 k.p.c., orzeczono jak w punkcie I sentencji.

O kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Apelacyjny orzekł na podstawie art. 98 w zw. z § 14 ust. 3 pkt 2 w zw. z § 12 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 490 ze zm.).