

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 kwietnia 2010 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Hanna Kulesza

Protokolant: Piotr Grzywacz

po rozpoznaniu w dniu 21 kwietnia 2010 r., w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa (...) w P.

przeciwko(...) spółka jawna z siedzibą w S.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści: „ Wszelkie reklamacje związane z procesem gromadzenia i ewidencjonowania Netpunktów, zamówieniem lub jego realizacją, rodzajem i ilością Nagród są przyjmowane wyłącznie przez Organizatora, na podstawie zgłoszeń sporządzonych w formie pisemnej, albo elektronicznej z tym zastrzeżeniem, że muszą one wskazywać konkretne okoliczności, które spowodowały konieczność zgłoszenia reklamacji i zostaną zgłoszone nie później niż 28 dni od daty zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia reklamacji ” (§14 ust 1 Regulaminu),

II. Nakazuje pobranie od Pozwanego (...)spółka jawna z siedzibą w S., na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie) kwotę 600 zł. (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony;

III. Zasądza od Pozwanego (...)spółka jawna z siedzibą w S. na rzecz (...) w P. kwotę 360 zł. (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego;

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...)spółka jawna z siedzibą w S..

SSO Hanna Kulesza

**Sygn. Akt XVII AmC 541/09**

## UZASADNIENIE

W dniu 11 maja 2009 r., do Sądu wpłynął pozew, w którym powód - (...) z siedzibą w P., wniósł o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umownego w postaci Regulaminu określającego zasady przystąpienia oraz prawa i obowiązki związane z uczestnictwem w programie lojalnościowym organizowanym przez Organizatora tj. (...)spółka jawna z siedzibą w S., o treści: „ Wszelkie reklamacje związane z procesem gromadzenia i ewidencjonowania Netpunktów, zamówieniem lub jego realizacją, rodzajem i ilością Nagród są przyjmowane wyłącznie przez Organizatora, na podstawie zgłoszeń sporządzonych w formie pisemnej, albo elektronicznej z tym zastrzeżeniem, że muszą one wskazywać konkretne okoliczności, które spowodowały konieczność zgłoszenia reklamacji i zostaną

zgłoszone nie później niż 28 dni od daty zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia reklamacji ” (§14 ust 1 Regulaminu).

Zdaniem powoda wskazane przez niego w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. i jest rażąco sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Ponadto powód podniósł, iż zakwestionowana przez niego klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną gdyż w sposób sprzeczny z prawem przewiduje uciążliwe warunki składania reklamacji przez konsumentów i wprowadza zbyt krótki termin na składanie reklamacji.

W odpowiedzi na pozew, pełnomocnik pozwanej spółki (...) spółka jawna z siedzibą w S., wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Nadto pozwany wniósł o połączenie do wspólnego rozpoznania spraw wytoczonych przez (...), wpisanych pod sygn. AmC 534/09, AmC 535/09, AmC 536/09, AmC 537/09, AmC 538/09, AmC 539/09, AmC 540/09, AmC 541/09, AmC 542/09, AmC 543/09, AmC 544/09, ponieważ pozostają one ze sobą w bezpośrednim związku poprzez tożsamość powoda i pozwanego jak również kwestionowanie przez powoda postanowień tego samego regulaminu.

Przed wdaniem się w spór co do istoty sprawy, pozwany podniósł, iż w treści pozwu powód nie powołuje jakichkolwiek okoliczności, które mogłyby przemawiać za tym, iż przysługuje mu czynna legitymacja procesowa. Zdaniem pozwanego, brak jest jakichkolwiek podstaw do przyjęcia, iż powód może wystąpić z przedmiotowymi powództwami.

Przechodząc zaś do kwestii merytorycznych, pozwany podniósł, iż uczestnictwo w programie lojalnościowym prowadzonym przez pozwanego, nie wiąże się z jakąkolwiek dodatkową odpłatnością. Pozwany przyznaje klientom netpunkty za dokonaną przez nich płatność za usługi świadczone na ich rzecz przez pozwanego, tudzież za spełnienie innych warunków jak np. okres trwania umowy z pozwanym. Tym samym jak podnosi pozwany, przyznanie netpunktów wiąże się tylko i wyłącznie ze skorzystaniem z usług pozwanego. Dodatkowo przystąpienie do programu wiąże się z akceptacją regulaminu. Zdaniem pozwanego, w wyniku tego programu nie dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy klientem (konsumentem) a pozwanym. Program ten jest, zdaniem pozwanego, przyrzeczeniem publicznym regulowanym postanowieniami art. 919-921 k.c. Według pozwanego, w rzeczywistości regulamin programu jest jednostronną czynnością prawną, którą organizator przyrzeka publicznie przyznanie określonych w katalogu nagród, w przypadku spełnienia przez Uczestnika określonych warunków. Zdaniem więc strony pozwanej, skoro w wyniku programu nie dochodzi do zawarcia pomiędzy konsumentem a pozwaną jakiegokolwiek umowy, nie można uznać, iż jakiegokolwiek postanowienie regulaminu stanowiącego przyrzeczenie publiczne, są niedozwolonymi klauzulami umownymi.

Abstrahując od dopuszczalności stosowania art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., odnośnie zakwestionowanej przez powoda klauzuli, pozwany podniósł, iż nie godzi ona w jakikolwiek sposób w dobre obyczaje i nie narusza interesów konsumenta. Zdaniem pełnomocnika pozwanej spółki, w przedmiotowej sprawie brak jest okoliczności, które mogłyby świadczyć o tym, iż pojawiają się jakiegokolwiek dysproporcje praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta, a treść kwestionowanego zapisu znajduje swoje oparcie w art. 919 k.c.

W piśmie procesowym, które wpłynęło do tutejszego Sądu w dniu 21 sierpnia 2009 r., powód podtrzymał w całości wszystkie żądania pozwu, uznając argumentację pozwanego za całkowicie chybioną.

Na rozprawie w dniu 21 kwietnia 2010 r., Sąd na podstawie art. 219 k.p.c. zarządził połączenie spraw o sygn. akt AmC 538/09, AmC 539/09, AmC 540/09, AmC 541/09, AmC 542/09, AmC 543/09, AmC 544/09 do łącznego rozpoznania i odrębnego rozstrzygnięcia.

### **Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:**

Pozwana – (...)spółka jawna z siedzibą w S. prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie świadczenia usług internetowych.

W ramach prowadzonej działalności, pozwana zorganizowała specjalny program lojalnościowy, który ma na celu zachęcania klientów do nabywania usług pozwanej, w zamian za co klient otrzymuje punkty, które może wymienić na określone w katalogu nagrody. Bezsprzeczne jest, że pozwana posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym – Regulaminem określającym zasady przystąpienia oraz prawa i obowiązki związane z uczestnictwem w programie lojalnościowym Organizatora – sprzedaży premiowej, który zawiera zakwestionowane przez powoda postanowienie o następującej treści: „Wszelkie reklamacje związane z procesem gromadzenia i ewidencjonowania Netpunktów, zamówieniem lub jego realizacją, rodzajem i ilością Nagród są przyjmowane wyłącznie przez Organizatora, na podstawie zgłoszeń sporządzonych w formie pisemnej, albo elektronicznej z tym zastrzeżeniem, że muszą one wskazywać konkretne okoliczności, które spowodowały konieczność zgłoszenia reklamacji i zostaną zgłoszone nie później niż 28 dni od daty zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia reklamacji”.

Bezsprzeczne jest, iż pozwana w prowadzonej działalności gospodarczej wykorzystywała przytoczone w pozwie postanowienie umowne. Pozwana temu nie zaprzeczyła. Nie zarzuciła też niezgodności cytowanego postanowienia z treścią wzorca umownego. W związku z tym, okoliczności te należało uznać za przyznane w świetle art. 230 k.p.c.

### **W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**

Powództwo jest uzasadnione.

Odnośnie zarzutu pozwanego, co do braku legitymacji procesowej po stronie powodowej, w ocenie Sądu należało uznać go za nieuzasadniony. Powód – (...) posiada legitymację procesową, ponieważ zgodnie z przedłożonym odpisem z Krajowego Rejestru Sądowego przedmiotem działalności ujawnionym w rejestrze jest między innymi dbanie o interesy konsumentów. W rozumieniu art.479<sup>38</sup> kodeksu postępowania cywilnego powód jest zatem organizacją społeczną, do której zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

W dalszej kolejności rozważenia wymaga ustalenie charakteru wiążącej strony więzi prawnej. Zdaniem Sądu podkreślenia wymaga tu fakt, iż punktem wyjścia do zawarcia umowy o uczestnictwo w programie lojalnościowym jest zawarcie umowy sprzedaży produktów lub usług oferowanych przez pozwaną oraz akceptacja przez klienta warunków programu Netpunkty oraz postanowień Regulaminu. Moment ten rodzi w ocenie Sądu między stronami skutki obligacyjne gdyż poprzez wyrażoną przez konsumenta wolę przystąpienia do programu dochodzi do swobodnego rozszerzenia warunków zawartej wcześniej umowy sprzedaży produktów lub usług pozwanej o postanowienia zawarte w stosowanym przez niego Regulaminie dotyczącym, jak określa to sama pozwana – sprzedaży premiowej.

Analizowany stosunek prawny stanowi zatem zdaniem Sądu, przykład wyodrębnionego już w doktrynie podtypu umowy sprzedaży zwanej sprzedażą premiowaną (premiową). Jej cechą charakterystyczną jest to, że każdy kupujący produkty lub usługi danej firmy i spełniający ogłoszone w regulaminie warunki, ma prawo do nagrody (premi). Nie oznacza to jednak, że sprzedający świadczy na rzecz konsumenta „dodatkowe bezekwiwalentne przysporzenie”. W zamian bowiem za produkt (lub usługę) i prawo do nagrody, sprzedający otrzymuje od konsumenta świadczenie pieniężne w postaci zapłaty określonej kwoty. Nie ma zatem racji pozwany twierdząc, iż „uczestnicy programu, którego organizatorem jest pozwana Spółka, nie są zobowiązani względem organizatora programu do jakiegokolwiek świadczenia”. Świadczeniem tym jest bowiem kwota, jaką uczestnik programu musi uiścić pozwanej z tytułu umowy sprzedaży produktu lub usługi oferowanej w ramach prowadzonej działalności gospodarczej. Ponadto sama pozwana we wstępie spornego regulaminu wskazuje, iż określa on zasady „sprzedaży premiowej”, co wyklucza zasadność argumentów pozwanej o tym, iż ma on charakter jednostronnej czynności prawnej – przyrzeczenia publicznego.

Podkreślić przy tym należy, iż nie ma znaczenia podnoszone przez pozwanego w odpowiedzi na pozew, rozróżnienie pomiędzy klientem jako podmiotem, który zawarł umowę o świadczenie usług i gromadzi za nabywane usługi „netpunkty”, a uczestnikiem uprawnionym do korzystania ze świadczeń pozwanego, określonych w regulaminie programu, z uwagi na treść §8 pkt 1 lit d Regulaminu, z którego wynika, iż uczestnikiem może być klient będący konsumentem (osoba fizyczna, której uczestnictwo w programie nie będzie związane z prowadzoną działalnością gospodarczą).

Sąd zważył zatem, iż powyższa kwalifikacja łączącej strony więzi prawne jednoznacznie oznacza dopuszczalność sądowej kontroli zaskarżonych postanowień stosowanego przez pozwaną Regulaminu pod kątem abuzywności.

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest to, czy zawarte we wzorach, kwestionowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy skutkiem tego dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Nie dotyczy to jednak postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Decydujące znaczenie dla abuzywności tych postanowień ma fakt, czy zostały uzgodnione w sposób indywidualny.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego jest ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Dobre obyczaje” to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące choćby niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Chodzi więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> 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. Funkcja jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385<sup>1</sup> §4 k.c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385<sup>3</sup> k.c. jest niedozwolonym postanowieniem umownym należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego „niedozwolonego” brzmienia tzn. nie spełnia przesłanek z art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności.

Zgodnie z uznanym w doktrynie poglądem klauzule abuzywne sklasyfikowano według następujących rodzajów postanowień:

- postanowienia przyznające przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron
- postanowienia ograniczające prawa konsumenta lub zwiększające jego obowiązki bez zachowania symetrii w stosunku do praw (obowiązków) przedsiębiorcy

- postanowienia ograniczające odpowiedzialność przedsiębiorcy
- postanowienia wyłączające lub ograniczające znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

W niniejszym przypadku stwierdzić należy, że konsumenci nie mieli wpływu na treść kwestionowanego postanowienia umownego, nie było ono z nimi uzgodnione indywidualnie. Pozwany nie przedstawił również żadnego dowodu na okoliczność, iż konsument miał możliwość prowadzenia negocjacji lub też innego wpływu na treść postanowień przedmiotowego wzorca. Sąd ustalił zatem, że wskazany wzorzec umowny nie był uzgadniany indywidualnie z konsumentem.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem kwestia, czy przedmiotowe postanowienie, kształtuje prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta.

Uwzględniając powyższe Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula o treści: „Wszelkie reklamacje związane z procesem gromadzenia i ewidencjonowania Netpunktów, zamówieniem lub jego realizacją, rodzajem i ilością Nagród są przyjmowane wyłącznie przez Organizatora, na podstawie zgłoszeń sporządzonych w formie pisemnej, albo elektronicznej z tym zastrzeżeniem, że muszą one wskazywać konkretne okoliczności, które spowodowały konieczność zgłoszenia reklamacji i zostaną zgłoszone nie później niż 28 dni od daty zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia reklamacji” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art.385<sup>(1)</sup> §1 k.c., ponieważ z jednej strony przewiduje uzależnienie przyjęcia reklamacji od spełnienia, zdaniem Sądu, zbyt uciążliwych dla konsumenta formalności, z drugiej zaś przewiduje zbyt krótki termin do złożenia owej reklamacji.

Zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

W ocenie Sądu, przedmiotowa klauzula stosowana przez pozwanego niewątpliwie prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania i jednocześnie uzależnia tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych warunków .Zawarte w kwestionowanym postanowieniu zastrzeżenie , odnośnie konieczności wskazania konkretnych okoliczności , które spowodowały konieczność zgłoszenia reklamacji jest zapisem nieprecyzyjnym , dającym pozwanemu uprawnienie do jednostronnej dowolnej oceny , czy podane przez klienta w reklamacji okoliczności uzna za „konkretne” i pozwalające na uwzględnienie reklamacji .

Wskazać również należy, iż przedmiotowe postanowienie umowne wypełnia przesłanki określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. Stosownie bowiem do treści tego artykułu, 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. Zdaniem Sądu, zapis ten, co słusznie podniósł powód, wprowadza rażąco krótki, bo zaledwie 28 dniowy, termin składania przez konsumenta reklamacji za nienależyte wykonanie umowy przez zleceniobiorcę, a nadto może wywołać u konsumenta mylne wrażenie, że po upływie wskazanego we wzorcu terminu do złożenia reklamacji, traci on prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania umowy. Zdaniem Sądu, wskazany w tym postanowieniu termin jest zbyt krótki na zebranie dowodów potwierdzających roszczenie konsumenta, czy też sformułowania reklamacji , co może spowodować , że konsumenci będą rezygnować ze składania reklamacji .

Wobec powyższego, w ocenie Sądu, przedmiotowe postanowienie umowne prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności pozwanego względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, a nade wszystko nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co nie

znajduje żadnego uzasadnienia i prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nie równorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta.

Mając na uwadze zaistniałe okoliczności Sąd, uznając, iż zakwestionowane postanowienie wzorca umowy stosowanego przez pozwanego spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., zakazał ich wykorzystywania w obrocie (art. 473<sup>43</sup> k.p.c.).

Zgodnie z treścią przepisu art. 96 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398) strona wnosząca o uznanie postanowień umowy za niedozwolone jest zwolniona od kosztów sądowych. Wobec powyższego, o obciążeniu pozwanego stałą opłatą sądową od pozwu orzeczono na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 i 99 k.p.c. stosownie do wyniku sporu.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego zarządzono na zasadzie art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

SSO Hanna Kulesza