

Sygn. akt. XVII AmC 1087/09

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 28 października 2010 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie: SSO Małgorzata Kluziak

protokolant: Łukasz Wychowaniec

po rozpoznaniu w dniu 28 października 2010 roku w Warszawie

na rozprawie

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

przeciwko Bankowi (...) w S.

o uznanie postanowień wzorca umownego za niedozwolone:

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z

konsumentami postanowienia o treści:

Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem udostępnionego Systemu przez Bank powinny być zgłaszane przez Klienta w Banku w ciągu 14 dni od wystąpienia przyczyny reklamacji.

II. Zasądza od Banku (...) w S. na rzecz Stowarzyszenia (...) kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych), tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

III. Nakazuje pobranie od Banku (...) w S. na rzecz Skarbu Państwa (kasa Sądu Okręgowego w Warszawie) kwoty 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia których powód był zwolniony.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Banku (...) w S.

/-/ SSO Małgorzata Kluziak

**Sygn. akt XVII AmC 1087/09**

## UZASADNIENIE

Powód Stowarzyszenie (...) pozwem z dnia 16.07.2009r. wnosił o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania przez Bank (...) w S. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego w „Regulaminie świadczenia usługi (...) dla posiadaczy rachunków bankowych w Banku (...) w S.” o następującej treści: „Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem udostępnionego Systemu przez Bank powinny być zgłaszane przez Klienta w Banku w ciągu 14 dni od wystąpienia przyczyny reklamacji”. Uzasadniając pozew powód podniósł, że zapis wzorca umownego należy zakwestionować z punktu widzenia obowiązujących przepisów art. 385<sup>(1)</sup>§ 1 k.c. Zdaniem powoda kwestionowany zapis jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów, gdyż w sposób sprzeczny z prawem przewiduje rażąco krótki termin na składanie reklamacji, tym bardziej, że bank dla siebie zastrzega dwukrotnie dłuższy termin na rozpatrywanie reklamacji, bo miesięczny.

Pozwany wnosił o oddalenie powództwa oraz zasądzenie na jego rzecz kosztów postępowania. Pozwany podniósł, iż żądanie pozwu jest bezzasadne, a kwestionowana klauzula nie może być uznana za niedozwoloną klauzulę umowną. Zdaniem pozwanego klauzula ta nie spełnia żadnej z dwóch muszących łącznie wystąpić przesłanek wymienionych w przepisie art. 385<sup>1</sup> kc. Kwestionowane postanowienie w żaden sposób nie wprowadza dysproporcji praw, czy dezinformacji konsumenta. W rozumieniu pozwanego bowiem do tego sprowadza się rozumienie tych naruszanych i wymienionych w tym przepisie norm. Pozwany przytoczył doktrynalne definicje tych pojęć, wskazując w skrócie, że „istotą dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem takie działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności niezgodnie z zasadą równorzędności stron”. Natomiast pojęcie rażącego naruszenia interesów konsumenta „oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję prawa i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym”, „rażące naruszenia interesów konsumenta nie może być spowodowane tylko do wymiaru czysto ekonomicznego, należy też uwzględniać niewygodę organizacyjną, nierzetelność traktowania wprowadzenie w błąd, naruszenie prywatności konsumenta”. Przytaczając te poglądy pozwany wywodził, że kwestionowana klauzula zawiera wyłącznie termin instrukcyjny, nie ogranicza w żaden sposób prawa konsumentów. Kwestionowana klauzula nie może być uznana za abuzywną, gdyż pozwany nie wprowadził żadnej sankcji za niezgłoszenie reklamacji w terminie 14 dni. Jego zdaniem w szczególności brak dochowania wskazanemu terminowi nie będzie skutkowało nie rozpatrzeniem reklamacji przez Bank. Postępowanie reklamacyjne nie jest bowiem zobowiązaniem wzajemnym. Złożenie reklamacji jest uprawnieniem przysługującym klientowi Banku. Na Banku ciąży jedynie zobowiązanie do rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z art. 8 § 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Jednocześnie pozwany wskazał, że Zarząd Banku podjął uchwałę wprowadzającą nowy regulamin nie zawierający zakwestionowanego przez powoda postanowienia.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Bezsporny w niniejszej sprawie, wobec przyznania przez pozwanego jest fakt stosowania w obrocie wzorca umownego o nazwie „Regulamin świadczenia usługi (...) dla posiadaczy rachunków bankowych w Banku (...) w S.” We wzorcu tym zawarte jest zakwestionowane w pozwie postanowienie umowne o treści „Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem udostępnionego Systemu przez Bank powinny być zgłaszane przez Klienta w Banku w ciągu 14 dni od wystąpienia przyczyny reklamacji”. Pozwany nie zarzucił niezgodności treści zakwestionowanego przez powoda postanowienia umownego z tekstem stosowanego przez niego w obrocie wzorca umownego. Tak więc również ten fakt Sąd uznał za przyznany na podstawie art. 230 kpc.

Sąd zważył, co następuje:

W ocenie Sądu powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Przystępując do oceny merytorycznej przedmiotowego postanowienia wzorca umownego, Sąd miał na uwadze, że stosownie do treści art. 479<sup>36</sup> i art. 479<sup>38</sup> kpc przedmiotem postępowania prowadzonego przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez jakiegokolwiek strony umowy lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami, którego zapisy mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy z pozwanym.

W myśl art. 385<sup>1</sup>§ 1 k.c niedozwolonymi są te postanowienia umowy, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, o ile nie zostały uzgodnione indywidualnie i nie są postanowieniami określającymi główne świadczenia stron w sposób jednoznaczny.

W stosunkach z konsumentami postępowanie zgodne z dobrymi obyczajami powinno wyrażać się rzetelnym, równorzędnym traktowaniem konsumenta jako partnera umowy, właściwym informowaniem o przysługujących mu uprawnieniach, nie wykorzystywaniem pozycji profesjonalisty.

Strony zawierając umowę mogą kształtować stosunek prawny w/g swojego uznania byleby jego treść lub cel nie były sprzeczne z naturą stosunku, ustawą ani zasadami współżycia społecznego. Przepisy o niedozwolonych postanowieniach umownych są pewnym uszczegółowieniem zasady swobody kontraktowania, kładąc nacisk na zasady rzetelności, uczciwego postępowania i podwyższonej staranności.

W ocenie Sądu kwestionowany przez powoda zapis wzorca umownego o treści: „Wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem udostępnionego Systemu przez Bank powinny być zgłaszane przez Klienta w Banku w ciągu 14 dni od wystąpienia przyczyny reklamacji”. stanowi przykład niedozwolonego postanowienia umownego w świetle klauzuli generalnej z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., jak też stanowi przykład klauzuli abuzywnej, gdyż kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i prowadzi do rażącego naruszenia jego interesu a w konsekwencji wyczerpuje przesłanki z art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. i art. 385<sup>3</sup> pkt. 21 k.c.

Ponadto klauzula ta spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umowy z art. 385<sup>3</sup> pkt. 21 k.c., gdyż prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Słusznie podniósł powód, że termin do złożenia reklamacji jest rażąco za krótki. Powoduje to, że konsument często nie ma czasu na zebranie dowodów potwierdzających jego roszczenie i przemyślenie sytuacji prawnej. Zasadnie też podniósł powód, że pozwany korzysta z 30 dniowego terminu do rozpatrzenia reklamacji, a zatem zapisy wzorca umownego prowadzą do zachwiania proporcjonalności uprawnień stron stosunku prawnego. W ocenie Sądu zakreślony, zbyt krótki termin do złożenia reklamacji zniechęca konsumentów do reklamowania świadczonych przez pozwanego usług.

Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r.o świadczeniu usług drogą elektroniczną w art. 8. 1. stanowi, że usługodawca:

- 1)określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej "regulaminem",
- 2)nieodpłatnie udostępnia usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.
2. Usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Regulamin określa w szczególności:
  - 1)rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - 2)warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
    - a)wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
    - b)zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
  - 3)warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - 4)tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z regulaminem.

Ustawa ta zatem daje usługodawcy uprawnienie do swobodnego ukształtowania tego stosunku. Jednakże nie może to następować z pokrzywdzeniem konsumenta.

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym wypadku usługi (...) dla posiadaczy rachunków bankowych jest w ocenie Sądu umową starannego działania. Przepis art.11 cytowanej ustawy wskazuje, że w sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, w przypadku tu występujących regulacji zasadą jest co najmniej 30-dniowy termin na złożenie reklamacji.

Przykładowo do rękojmi za wady dzieła stosuje się odpowiednio na podstawie art. 638 k.c. przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Z treści zaś art. 563 k.c. wynika, że zawiadomienie o wadzie przez kupującego w określonym w przepisie miesięcznym terminie zapobiega utracie przez kupującego uprawnień z rękojmi.

Do umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną należy zdaniem Sądu zatem odpowiednio stosować powyższe przepisy przynajmniej porównawczo. Niewątpliwie wskazany w kwestionowanej klauzuli wzorca umownego 14-dniowy termin do składania reklamacji jest niedopuszczalny nie tylko ze względu na narażenie konsumenta na niewygodę, ale także ze względu na ustalenie tego terminu w sposób odbiegający od innych także regulacji. Wskazać należy, że z art. 3a ust.2 pkt.3 ustawy o świadczeniu usług elektronicznych wynika, że do umów z udziałem konsumentów - stosuje się przepisy krajowe, w zakresie, w jakim ochronę praw konsumentów zapewniają przepisy odrębne, tutaj przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, wskazujące w art. 9- dwumiesięczny termin do złożenia reklamacji.

Kwestionowany zapis ten zmierza zatem do narzucenia konsumentowi bardziej restrykcyjnych warunków dochodzenia uprawnień z tytułu niezgodności świadczonych usług z umową.

Sprzecznosc z w/w ustawą gwarantującą konsumentom zachowanie minimum praw w stosunkach z usługodawcą oznacza równocześnie sprzecznosc z dobrymi obyczajami, które powinny polegać na zagwarantowaniu konsumentowi przynajmniej minimum praw chronionych przez ustawodawcę, a także narażenie konsumenta na rażące naruszenie jego interesów.

Dlatego też w ocenie Sądu postanowienie wzorca umowy prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności pozwanej względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Nie ma przy tym znaczenia w ocenie Sądu, że pozwany nie wprowadził żadnej sankcji za niezgłoszenie reklamacji w terminie, bowiem już samo uregulowanie tego terminu we wzorcu umowy powoduje, że konsument uznać może ten termin za bezwzględnie wiążący i będzie przekonany, iż tylko dotrzymując go jego reklamacja może zostać rozpatrzona. Tak więc to rozwiązanie niewątpliwie wprowadza w błąd konsumenta co do konsekwencji związanych z niedotrzymaniem terminu.

Mając powyższe na względzie Sąd Okręgowy na podstawie art. 385<sup>1</sup> k.c. uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479<sup>42</sup> k.p.c. zakazał jego wykorzystywania w obrocie.

O kosztach postępowania orzekł na podstawie art. 98 k.p.c..

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