

Sygn. akt XVII AmC 1681/09

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 listopada 2010r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Maria Witkowska

Protokolant: Łukasz Wychowaniec

po rozpoznaniu w dniu 18 listopada 2010r. w Warszawie na rozprawie

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

przeciwko (...) w K. z siedzibą w K.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez (...) w K. z siedzibą w K. w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o następującej treści:

**„Złożone zlecenie nie może być odwołane w dniu jego realizacji”.**

II. Zasądza od (...) w K. z siedzibą w K. na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

III. Poleca pobranie Kasie Sądu Okręgowego w Warszawie od (...) w K. z siedzibą w K. kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa.

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

/-/ SSO Maria Witkowska

**Sygn. akt XVII AmC 1681/09**

## UZASADNIENIE

Powód – (...) z siedzibą w P., w dniu 01 października 2009 roku wniósł pozew, w którym domagał się uznania za niedozwolone postanowienia stosowanego przez pozwanego – (...) w K. z siedzibą w K. o treści: **„Złożone zlecenie nie może być odwołane w dniu jego realizacji”.**

Powód wniósł ponadto o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych.

Swoje roszczenie powód oparł na fakcie, że pozwany prowadzi bank i w ramach tej działalności gospodarczej posługuje się przygotowanym przez siebie regulaminem o nazwie „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BANKU INTERNETOWEGO w (...) w K.” zamieszczonym na stronie (...). Jako dowód powód załączył do pozwu przedmiotowy Regulamin.

W ocenie powoda kwestionowane postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę abuzywną, natomiast wzorzec umowy stosowany przez pozwanego jest rażąco sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Powód wywiódł, iż zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż w sposób sprzeczny z prawem pozbawia konsumentów prawa do składania oświadczeń woli oraz ich zmiany bądź cofnięcia. W ocenie powoda konsument powinien mieć możliwość odwołania zlecenia do czasu gdy nie zostanie ono zrealizowane.

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwany podniósł, że kwestionowane przez powoda postanowienie co prawda znajduje się w „Regulaminie świadczenia usługi banku internetowego w (...) w K.”, ale nie spełnia przesłanek wymienionych w art. 385<sup>1</sup> kc.

Pozwany powołał się na regulację zawartą w art. 61 § 2 kc dotyczącą kwestii oświadczeń woli składanych drogą elektroniczną, wskazując, że według § 7 Regulaminu wprowadzenie do środka komunikacji elektronicznej następuje poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie internetowej banku i dokonanie autoryzacji. Pozwany zauważył, że system przez niego udostępniony jest systemem on-line, albowiem dostęp do niego klient banku może uzyskać wyłącznie przez internet, ponadto system ten jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Pozwany wywiódł, iż złożenie dyspozycji przez klienta banku drogą elektroniczną oznacza złożenie oświadczenia w czasie rzeczywistym tj. w związku z natychmiastowym działaniem łączą telekomunikacyjnych oświadczenie klienta banku jest natychmiast odbierane przez serwer banku, czego potwierdzeniem jest komunikat otrzymywany przez klienta. Wobec tego zdaniem pozwanego niemożliwym jest skorzystanie przez klienta banku z dyspozycji art. 61 § 1 zd. 2 kc, gdyż w związku z takim rozwiązaniem technicznym niemożliwym jest, aby oświadczenie o odwołaniu bądź zmianie złożonej dyspozycji poprzez usługę banku internetowego dotarło do adresata, czyli banku przed oświadczeniem lub jednocześnie z oświadczeniem wcześniejszym.

Pozwany wskazał również, iż kwestionowana klauzula jest tylko pisemnym potwierdzeniem ograniczenia wynikającego ze stosowanej powszechnie w bankowości elektronicznej technologii i oprogramowania i nie wynika z intencji pozwanego do ograniczania kontrahentów w ich prawach. Ponadto pozwany zwrócił uwagę, iż w żadnym innym postanowieniu nie ograniczył możliwości odwołania dyspozycji złożonej elektronicznie za zgodą banku w dniu następnym lub kolejnych.

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

Pozwany – (...) w K. z siedzibą w K. wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem (...) prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług bankowych.

Pozwany posługiwał się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG BANKU INTERNETOWEGO w (...) w K.”, który zawierał zakwestionowane przez powoda postanowienie o następującej treści: **„Złożone zlecenie nie może być odwołane w dniu jego realizacji”**.

W odpowiedzi na pozew pozwany nie zakwestionował, iż w stosowanym przez niego wzorcu zawarte jest powołane w pozwie postanowienie. Nie zaprzeczył także, aby stosował wskazane postanowienie, w związku z czym okoliczność tą należało uznać za przyznaną w oparciu o przepis art. 230 k.p.c.

Wobec nie zakwestionowania wiarygodności wzorca umownego, ani niezgodności kwestionowanego postanowienia z treścią postanowienia zawartego w Regulaminie należało uznać za udowodnione, iż jest on stosowany przez pozwanego na podstawie art. 229 k.p.c.

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

Powództwo jest uzasadnione.

Przede wszystkim należy podkreślić, że w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Sąd dokonuje abstrakcyjnej oceny wzorca celem ustalenia, czy zawarte w nim klauzule mają charakter niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c. Niedozwolone postanowienia umowne określają przepisy art. 385<sup>1</sup> – 385<sup>3</sup> k.c., mające na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą.

W myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione 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 przytoczonego sformułowania 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 negocjacom;
- 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 tym, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienie w oparciu o w/w kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, że konsumenci nie mieli wpływu na jego treść, a zatem należało uznać, że nie było ono z nimi uzgadniane indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy także, zdaniem Sądu, głównych świadczeń stron umowy, którymi są: strony pozwanej – świadczenie usług bankowych, ze strony zaś konsumenta – uiszczenie opłaty za świadczone przez bank czynności bankowe.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Należy wskazać, że „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, 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. Pojęcie „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem) zdefiniowała judykatura - w orzeczeniu SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04, IC Biul. SN 2006, nr 2, s. 86 wskazano, iż za „sprzeczne z dobrymi obyczajami” należy uznać wprowadzenie klauzul

godzących w równowagę kontraktową, zaś „rażące naruszenie interesów konsumenta” polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym.

Mając powyższe na względzie Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula o treści „**Złożone zlecenie nie może być odwołane w dniu jego realizacji**” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Istotnym jest, iż pozwany w uzasadnieniu swej tezy o nieabuzywności zakwestionowanej klauzuli powołał się na przepis art. 61 § 2 kc dotyczący chwili złożenia oświadczenia woli wyrażonego w postaci elektronicznej. Pozwany argumentował, że specyfika funkcjonowania systemu banku internetowego nie pozwala na zastosowanie art. 61 § 1 zd. 2 kc, w świetle którego odwołanie oświadczenia jest skuteczne, jeżeli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej, a zatem jego zdaniem kwestionowane postanowienie jest tylko pisemnym potwierdzeniem ograniczenia wynikającego ze stosowanej powszechnie w bankowości elektronicznej technologii i oprogramowania. Należy jednak stwierdzić, iż teza pozwanego byłaby kompatybilna z postanowieniem o treści: złożone zlecenie nie może być odwołane. Tymczasem pozwany zakłada, że złożone zlecenie nie może być odwołane, ale tylko w dniu jego realizacji. Przy czym pozwany nie podaje jakichkolwiek powodów uzasadniających takowe ograniczenie.

W tym miejscu należy wskazać na przykładową sytuację, w której skoro zgodnie z § 6 ust. 2 Regulaminu bank internetowy jest dostępny dla posiadacza przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, konsument może złożyć zlecenie w sobotę, jednakże w myśl § 9 ust. 2 Regulaminu dyspozycje posiadacza są realizowane przez bank od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w godzinach pracy banku. W takim stanie faktycznym, jeśli konsument złoży zlecenie w sobotę, zgodnie z zakwestionowanym postanowieniem będzie je mógł odwołać w niedzielę, a gdy zlecenie będzie realizowane w poniedziałek, z wyłączeniem tegoż dnia. Należy również mieć na uwadze treść § 9 pkt. 3 i 4 Regulaminu stanowiącego, iż dyspozycje złożone w dniu roboczym do godz. 14<sup>00</sup> są realizowane w dniu złożenia, a złożone po godz. 14<sup>00</sup> i w dni ustawowo wolne od pracy realizowane są w najbliższym dniu roboczym.

Wobec powyższego, w ocenie Sądu nie jest niczym usprawiedliwione wyłączenie możliwości odwołania zlecenia jedynie w dniu jego realizacji. W szczególności pozwany nie podniósł, aby takie wyłączenie powodowały ewentualne ograniczenia techniczne występujące jedynie w dniu realizacji zlecenia i to w ciągu całego dnia pracy banku.

Sąd stwierdził, iż w przypadku pilnej potrzeby cofnięcia zlecenia przez konsumenta powinien on mieć możliwość jego odwołania jeśli zachodzi taka możliwość techniczno- organizacyjna, albowiem niczym nieusprawiedliwiona odmowa odwołania zlecenia byłaby sprzeczna z dobrymi obyczajami, zwłaszcza, że jak wynika z treści zakwestionowanego postanowienia zlecenie w ogóle może być odwołane.

Wobec powyższego, w ocenie Sądu, objęta sporem klauzula może wywołać u konsumenta błędne przekonanie co do przysługujących mu praw oraz obowiązków pozwanego banku w ramach świadczonej przez niego usługi bankowej. Co więcej przedmiotowa klauzula jest skierowana na wykorzystanie słabej pozycji konsumenta w stosunku umownym.

Z tych względów Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479<sup>42</sup> k.p.c.

O wysokości wpisu od pozwu i obciążeniu nim pozwanego na rzecz Skarbu Państwa 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 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398).

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

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

SSO Maria Witkowska