

Sygn. akt XVII AmC 343/10

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 7 września 2011 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Wydział XVII Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie następującym:

Przewodniczący : SSR /del/ Tomasz Szanciło

Protokolant : Piotr Grzywacz

po rozpoznaniu w dniu 7 września 2011 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Z. postanowienia wzorca umowy o treści: „Kupujący bezwzględnie zobowiązany jest potwierdzić zamówienie poprzez link umieszczony w wiadomości elektronicznej przesłanej przez Sprzedającego. (...) Brak potwierdzenia może skutkować opóźnieniem lub anulowaniem zamówienia.”.

II. Oddala powództwo w pozostałym zakresie.

III. Znosi pomiędzy stronami koszty zastępstwa procesowego.

IV. Nakazuje pobrać od pozwanego (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Z. na rzecz Skarbu Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie kwotę 300,00 zł (trzysta złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa.

V. Przejmuje na rzecz Skarbu Państwa pozostałą część opłaty od pozwu.

VI. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Z. w 50% i na koszt Skarbu Państwa w 50%.

SSR /del/ Tomasz Szanciło

Sygn. akt XVII AmC 343/10

UZASADNIENIE

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania postanowień wzorca umowy stosowanego przez pozwanego (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Z. (dalej: (...)) o treści:

- „Kupujący ponadto zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z(...)pod nr telefonu podanym na stronie internetowej (...), nie później jednak niż w ciągu 72 godzin od momentu doręczenia przesyłki.” (klauzula I),

- „Kupujący bezwzględnie zobowiązany jest potwierdzić zamówienie poprzez link umieszczony w wiadomości elektronicznej przesłanej przez Sprzedającego. (...) Brak potwierdzenia może skutkować opóźnieniem lub anulowaniem zamówienia.” (klauzula II),

a także o zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazał, że pozwany zamieścił w „Regulaminie sklepu internetowego (...)” (dalej: regulamin) postanowienia sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c., w oczekiwaniu, że konsumenci, których świadomość prawna z reguły nie jest wysoka, nie odkryją, że postanowienia te są sprzeczne z prawem i nie będą dochodzić należnych im roszczeń. Klauzula I zawiera zapis sprzeczny z terminem określonym w art. 9 ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm., dalej: USpKons), który to termin nie może być skrócony przez przedsiębiorcę. Niezgodność z umową dotyczy zarówno wad towaru, jak i braków ilościowych. Zatem zapis narzucający konsumentowi termin 72-godzinny od doręczenia przesyłki ogranicza jego prawa, gdyż zmierza do narzucenia mu bardziej restrykcyjnych warunków dochodzenia uprawnień, a więc krótszy termin niż ustawowy. Postanowienie o zbliżonej treści zostało już wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych. Natomiast klauzula II musi być rozpatrywana w kontekście art. 70 § 1 k.c. Skoro pozwany w regulaminie zastrzega, że zawartość stron internetowych nie jest ofertą, to ofertę zawarcia umowy składa konsument, a sprzedawca jest nią związany w momencie potwierdzenia lub przystąpienia do jej wykonania. Konsument nie ma obowiązku potwierdzenia złożenia zamówienia, a nakładanie na niego dodatkowego obowiązku nie jest niczym uzasadnione.

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazał, że klauzula I znajduje się w rozdziale regulaminu dotyczącym sposobu postępowania w przypadku uszkodzeń mechanicznych zewnętrznych, które mogły powstać w transporcie. Tak opisane zasady postępowania są konieczne do ustalenia ewentualnej odpowiedzialności przewoźnika i nie ograniczają dochodzenia roszczeń z USpKons. Zapis jest podyktowany troską o klienta, a nadto, bez współpracy z kupującym pozwany będzie pozbawiony możliwości ustalenia stanu przesyłki w chwili jej wydania kupującemu. Zapisy regulaminu i USpKons nie mogą funkcjonować w oderwaniu od zapisów kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000 r., Nr 50, poz. 601 ze zm., dalej: PrPrzew), która przewiduje zaledwie 7-dniowy termin od dnia doręczenia przesyłki na zgłoszenie roszczeń do przewoźnika. Klauzula II również jest podyktowana troską o klienta, jego bezpieczeństwem. Wprowadzony system potwierdzania danych ma służyć ich weryfikacji i potwierdzać, że osoba, która złożyła zamówienie, jest jego autorem. Klient ma możliwość zastanowienia się, uniknięcia zakupów robionych przez dzieci, czy znajomych w ramach „niespodzianki”. Zdarza się, że klient już kupił towar u innego sprzedawcy. Internauci są przyzwyczajeni do dwustopniowego potwierdzania czynności, który jest stosowany powszechnie w obrocie przez Internet. Pozwany nie miałby aż takiej ilości klientów, gdyby stosował postanowienia regulaminu i zasady komunikacji godzące w dobre obyczaje, czy rażąco naruszające interes konsumenta.

Na rozprawie w dniu 7.09.2011 r. strona powodowa wskazała, że klauzula I jest abuzywna w zakresie uszkodzeń mechanicznych niebędących tożsamymi z uszkodzeniami w przesyłce. Skoro pozwany ma 7 dni na zgłoszenie szkody przewoźnikowi, to termin 72-godzinny jest zbyt krótki. Potwierdzenie przez konsumenta zawarcia umowy nie jest powszechnym zwyczajem handlowym stosowanym w umowach zawieranych przez Internet. Natomiast strona pozwana wniosła o zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Podniosła, że klauzula I została usunięta z regulaminu i nie jest aktualnie stosowana. W praktyce pozwana spółka, tak w zakresie reklamacji, jak i gwarancji, stosowała obowiązujące przepisy prawa.

Sąd Okręgowy ustalił, co następuje:

(...) jest przedsiębiorcą, prowadzącym działalność gospodarczą, której przedmiotem jest m.in. sprzedaż detaliczna wysyłkowa sprzętu AGD i audio-wideo. Pozwany posługuje się wzorcem umownym w postaci regulaminu, który zawiera zapisy o treści (regulamin, formularz reklamacji, pismo k. 7-12, 30-40):

- „Kupujący ponadto zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z (...) pod nr telefonu podanym na stronie internetowej (...), nie później jednak niż w ciągu 72 godzin od momentu doręczenia przesyłki.” (w części „Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych”),
- „Kupujący bezwzględnie zobowiązany jest potwierdzić zamówienie poprzez link umieszczony w wiadomości elektronicznej przesłanej przez Sprzedającego. (...) Brak potwierdzenia może skutkować opóźnieniem lub anulowaniem zamówienia.” (w części „Zamówienia”).

Aktualnie regulamin nie zawiera pierwszego z powyższych zapisów (regulamin k. 49-54).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej powołanych odpisów dokumentów. Strony nie kwestionowały autentyczności tych dokumentów, ani ich treści, zaś Sąd również nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej, stąd były one przydatne dla ustalenia stanu faktycznego.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo podlegało uwzględnieniu w części.

Stosownie do treści art. 479⁽³⁶⁾ k.p.c. i art. 479⁽³⁸⁾ k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, ale kontrola abstrakcyjna wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08, „Głosa” 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 realizowany jest 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 wzorzec dotyczy (uchwała 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 firm 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 wzorzec podlega kontroli w tym trybie (wyrok SOKiK 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 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, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Przedmiotowe postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (*essentialia negotii*). W niniejszym przypadku jest to umowa sprzedaży, której elementami przedmiotowo istotnymi jest przedmiot sprzedaży i cena. Jednocześnie nie budzi wątpliwości, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanej klauzuli, a zatem nie była ona z nimi uzgadniana indywidualnie. Nie uzgodnione 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.). Wzorzec umowy zamieszczony jest na stronie internetowej i konsumenci nie mieli wpływu na jego treść.

Do rozstrzygnięcia pozostała więc kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie regulaminu 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 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. 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 (por. wyrok SN z dnia 13.07.2005 r., I CK 832/04, „Prawo Bankowe” 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 (por. 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.

Przekładając powyższe na realia niniejszej sprawy należy stwierdzić, że kwestionowana klauzula I zobowiązuje kupującego (konsumenta) do niezwłocznego kontaktu z pozwanym pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej (...), nie później jednak niż w ciągu 72 godzin od momentu doręczenia przesyłki. W tym miejscu należy jednak wskazać, że rozpatrywaniu z punktu widzenia abuzywności tej klauzuli nie stoi na przeszkodzie okoliczność, że pozwany aktualnie w regulaminie już jej nie stosuje, o czym przesądza art. 479⁽³⁹⁾ – 479⁽⁴⁰⁾ k.p.c.

Z umiejscowienia i treści powyższego postanowienia wynika, że obowiązek telefonicznego kontaktu z pozwanym w ciągu 72 godzin jest jednym z obowiązków klienta w przypadku uszkodzeń mechanicznych nabytego towaru, obok sprawdzenia stanu przesyłki i sporządzenia protokołu szkody w obecności kuriera i przesłania tego protokołu pozwanemu. Istotą działalności prowadzonej przez (...) jest bowiem sprzedaż wysyłkowa, co nierozdzielnie wiąże się z koniecznością dostarczenia sprzedanego sprzętu nabywcy. Skoro, jak stanowi art. 535¹ k.c., przepisy działu kodeksu cywilnego dotyczącego sprzedaży stosuje się do sprzedaży konsumenckiej w takim zakresie, w jakim sprzedaż ta nie jest uregulowana odrębnymi przepisami, to zgodnie z art. 548 § 1 k.c., z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą i niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia. To, kiedy następuje wydanie, określa art. 544 § 1 k.c. A jak wynika z art. 1 ust. 4 USpKons, do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się przepisów art. 556-581 k.c., co oznacza, że powołane przepisy mają zastosowanie.

Kwestię roszczeń odszkodowawczych przeciwko przewoźnikowi, na którą to okoliczność powołała się strona pozwana, regulują przepisy PrPrzew, a w szczególności art. 75 ust. 3 pkt 2 lit. b) w zw. z art. 53 ust. 4 tejże ustawy. Zatem nie zawsze legitymacja do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych będzie przysługiwać pozwanemu, a decyduje o tym to, komu przysługuje prawo rozporządzania przesyłką. Jedynie w sytuacji, gdy kupujący odmówi odebrania uszkodzonej przesyłki, a nie zajdą inne okoliczności przewidziane w art. 53 ust. 4 PrPrzew, to legitymacja w tym zakresie spoczywać będzie na pozwanym. Aby umożliwić mu dochodzenie roszczeń, w regulaminie został zawarty zapis odnoszący się do obowiązku klienta sporządzenia protokołu szkody (choć w świetle przepisów PrPrzew obowiązek sporządzenia protokołu spoczywa na przewoźniku, a nie odbiorcy) i jego przesłania pozwanemu. Obowiązek ten wynika również z art. 545 § 2 k.c. Jednak, wbrew twierdzeniom pozwanego, termin 7 dni na zgłoszenie roszczeń przewoźnikowi ma zastosowanie wyłącznie w sytuacji, gdy szkoda została stwierdzona po odebraniu przesyłki, a więc gdy mamy do czynienia z tzw. szkodami niejawnymi (art. 74 ust. 3 i art. 76 pkt 4 PrPrzew). Tymczasem kwestionowane postanowienie w każdej sytuacji zobowiązuje konsumenta do wykonania telefonu do pozwanego. Nie ma to więc żadnego uzasadnienia, gdyż w przypadku sporządzenia protokołu szkody w momencie doręczenia przesyłki, a przed jej wydaniem, możliwość dochodzenia roszczeń przeciwko przewoźnikowi ograniczona jest jedynie terminem przedawnienia, przy uwzględnieniu zawieszenia biegu tego terminu (art. 77 PrPrzew). Pozwany zrównał więc wszystkie sytuacje, nie uzależniając ich w żaden sposób od tego, z jaką szkodą mamy do czynienia w konkretnej sytuacji. Zakreślenie terminu 72 godzin nie znajduje żadnego uzasadnienia.

Ponadto, jak stanowi art. 9 ust. 1 USpKons, kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8 (a więc uprawnienia w sytuacji, gdy towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową), jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Widać więc wyraźnie, że pozwany wyznaczył w regulaminie znacznie krótszy, bo 3-dniowy termin na zawiadomienie go o szkodzie przez konsumenta. Jak już wskazano, termin ten nie ma żadnego uzasadnienia z punktu widzenia konsumenta, ma zaś znaczenie dla pozwanego (przedsiębiorcy), gdyż termin zgłaszania roszczeń przeciwko przewoźnikowi to 7 dni. Jednak, w sytuacji, gdy występuje szkoda niejawna, bo tylko o takim przypadku może być mowa, szkoda ta może zostać zauważona przez odbiorcę po upływie 72 godzin, ale i tak oznaczać to będzie, że przesyłka została odebrana przez klienta, skutkiem czego będzie, że to jemu (a nie (...))

przysługiwać będzie prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przeciwko przewoźnikowi, o czym przesądza treść powołanych wcześniej przepisów PrPrzew.

Jednak trzeba zauważyć, że przekroczenie terminu nie niesie za sobą negatywnych skutków dla konsumenta. W regulaminie brak jest jakiegokolwiek zastrzeżenia świadczącego o tym, że reklamacja nie będzie rozpatrywana, jeżeli konsument nie wywiąże się ze zobowiązania, o jakim mowa w klauzuli I. W regulaminie mowa jest jedynie o tym, że reklamacja będzie rozpatrywana na podstawie pisemnego protokołu sporządzonego w momencie odbioru przesyłki i potwierdzonego podpisem przedstawiciela firmy kurierskiej (zapis ten nie był przedmiotem badania w niniejszej sprawie, jako że nie był objęty żądaniem pozwu). Zatem brak telefonicznego kontaktu klienta w terminie 72 godzin nie powoduje, że reklamacja nie będzie rozpatrywana przez (...), chociaż klauzula I zawiera zapis, który jest bardzo krótki, mając w szczególności na uwadze treść art. 9 ust. 1 USpKons. Termin ten, mając na uwadze treść całego regulaminu, nie wywołuje w stosunku do konsumenta negatywnych skutków w postaci nierozpoznania reklamacji przez sprzedawcę. Pamiętać trzeba, że klauzula, aby mogła być uznana za abuzywną, musi naruszać dobre obyczaje i rażąco interes konsumentów. Skoro postanowienie to nie niesie ze sobą negatywnych skutków dla konsumentów, nie można tu mówić, aby naruszało ono interesy konsumentów, a tym bardziej naruszało te interesy w sposób „rażący”. Już zatem z tego względu powództwo, co do klauzuli I, podlegało oddaleniu.

Należy również wskazać, że identyczne rozstrzygnięcie zachodzi w sytuacji, gdyby klauzula (lub jakieś inne postanowienie regulaminu) przewidywała brak rozpatrzenia reklamacji przez pozwanego z tego powodu, że konsument nie dochowa terminu w niej przewidzianego. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie, naruszenie dobrych obyczajów polega także na narzucaniu we wzorach przez dewelopera rozwiązań niezgodnych z przepisami prawa, w tym również względnie obowiązującymi, czyli takimi, które można ustalić w umowie, ale nie ma takiego obowiązku (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 22.11.2005 r. VI ACa 177/2005, niepubl.). Jednak, jak wynika z art. 11 USpKons, uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, a w szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową. Oznacza to, że kwestionowana klauzula, wywołując skutek utraty możliwości dochodzenia uprawnień przewidzianych w art. 8 USpKons, byłaby sprzeczna z art. 9 tej ustawy, który jest przepisem bezwzględnie obowiązującym. Świadczy o tym właśnie treść art. 11 ustawy, skoro strony w umowie nie mogą zastrzec uprawnień konsumenta mniejszych niż w USpKons. Innymi słowy, strony nie mogą zawrzeć w umowie postanowienia, które byłoby sprzeczne z przepisami tej ustawy, a jeżeli to uczynią, zastosowanie znajduje art. 58 § 1 i 3 k.c.

Podkreślić bowiem należy, że normy o charakterze iuris cogentis ustawodawca stanowi na ogół w celu ochrony interesów publicznych, kojarzących się często z określonymi wartościami lub normami moralnymi, dla zagwarantowania autonomii prywatnej i bezpieczeństwa podmiotów, w celu wspierania strony słabszej (w szczególności konsumentów), a także w celu umocnienia zasad demokratycznego i rynkowego systemu społecznego (Z. Radwański, Prawo cywilne, Warszawa 2007, s. 280). Przy ustalaniu charakteru prawnego danego przepisu należy w szczególności brać pod uwagę zasady i wartości wynikające z norm konstytucyjnych, które mogą wskazywać na konieczność bezwzględnego respektowania określonego przepisem nakazu lub zakazu, jeżeli przemawia za tym aksjologia konstytucyjna. W wyroku z dnia 29.03.2006 r. Sąd Najwyższy stwierdził, że sprzeciwianie się ustawie (art. 58 § 1 k.c.) należy odnosić nie tylko do literalnie odczytywanych przepisów, lecz także do zasad ogólnych, które leżą u podstaw systemu prawnego oraz norm prawnych, które można wywieść z ustawy (IV CK 411/05, Lex nr 179733). Co więcej, sprzeczność czynności prawnej z ustawą występuje nie tylko wtedy, gdy czynność prawna zawiera postanowienia niezgodne z ustawą, ale także wtedy, gdy nie zawiera treści nakazanych przez normę prawną (S. Grzybowski [w]: System Prawa Cywilnego, t. I, Warszawa 1974, s. 510 i n., A. Wolter, J. Ignatowicz, K. Stefaniuk, Prawo cywilne, Warszawa 2001, s. 318).

Nie może ulegać wątpliwości, że zarówno sformułowanie art. 11 USpKons, jak i aksjologia i cele przyświecające całej tej ustawie, świadczą o tym, że zawiera ona przepisy o charakterze bezwzględnie obowiązującym. Tak więc

kwestionowana klauzula I byłaby sprzeczna z bezwzględnie obowiązującym przepisem prawa, a w konsekwencji – nieważna.

W związku z tym trzeba wskazać, jak podkreślono w orzecznictwie Sądu Najwyższego, postanowienie wzorca umowy, sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem ustawy, nie może być uznane za niedozwolone postanowienie umowne (art. 385¹ § 1 k.c.). Gdy zastrzeżenie w nowo zawieranych umowach postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone jest nieważne (art. 58 § 1 i 3 k.c.), to w razie sprzeczności takiego postanowienia z ustawą jest ono również nieważne. Nie ma zatem potrzeby wszczynania postępowania o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, skoro od początku jest ono nieważne. Z odpowiedniego zastosowania art. 385¹ § 1 k.c. wynika, że w ramach kontroli abstrakcyjnej za niedozwolone może być uznane postanowienie wzorca umowy, które kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienie wzorca umowy sprzeczne z ustawą nie może wywrzeć skutku prawnego (art. 58 § 1 k.c.) i nie może kształtować praw i obowiązków konsumenta oraz nie jest w stanie rażąco naruszyć jego interesów. Nie może też w konsekwencji podlegać ocenie z punktu widzenia zgodności z dobrymi obyczajami. Nie zawsze zresztą postanowienie wzorca umowy sprzeczne z ustawą musi być jednocześnie uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Postanowienie zaś sprzeczne z dobrymi obyczajami w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. musi być zgodne z ustawą. Świadczy o tym art. 385³ k.c., który przykładowo wymienia niedozwolone postanowienia umowne. Wszystkie wymienione w tym przepisie postanowienia są w założeniu zgodne z ustawą, mogą natomiast być uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumenta. Postanowienie wzorca umownego sprzeczne z ustawą jest więc nieważne, a art. 385¹ k.c. nie może być traktowany jako przepis, który przewiduje inny skutek w rozumieniu art. 58 § 1 in fine k.c., w szczególności ten, że na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy. Odmienna interpretacja oznaczałaby, że w wypadku abstrakcyjnej kontroli wzorca umownego postanowienie sprzeczne z ustawą mogłoby być jedynie uznane za niedozwolone, natomiast w razie zamieszczenia takiego postanowienia w konkretnej umowie byłoby ono nieważne (art. 58 § 1 i 3 k.c.). Tymczasem, skoro stosunki prawne i czynności prawne mogą być abstrakcyjne albo konkretne, tak samo sankcja nieważności czynności prawnej może być abstrakcyjna albo konkretna (por. uchwałę SN z dnia 13.01.2011 r., III CZP 119/10, „Biuletyn SN” 2011, Nr 1, poz. 6, wyrok SN z dnia 20.01.2011 r., I CSK 218/10, Lex nr 707845).

W konsekwencji, skoro przedmiotowa klauzula byłaby sprzeczna z przepisami bezwzględnie obowiązującym, gdyby uznać, że powoduje niemożność złożenia reklamacji (gdyby wywoływała skutek sprzeczny z art. 9 USpKons), to nakłada na konsumenta wykonanie obowiązku w terminie znacznie krótszym niż przepis bezwzględnie obowiązującym, a więc powództwo w zakresie klauzuli I również z tej przyczyny podlegało oddaleniu.

W odniesieniu do klauzuli II, to przewiduje ona obowiązek nałożony na konsumenta potwierdzenia złożonego zamówienia poprzez link umieszczony w wiadomości elektronicznej przesłanej przez sprzedającego. Konsekwencje braku potwierdzenia mogą być istotne, gdyż skutkować to może opóźnieniem lub anulowaniem zamówienia.

Rozpatrując powyższe postanowienie nie można nie wziąć pod uwagę treści jednego z ostatnich zapisów regulaminu stanowiącego, że „zawartość stron internetowych sklepu (...)nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu art. 543 k.c., należy ją traktować jako zaproszenie do zawarcia umowy”. W konsekwencji, zgodnie z art. 70 § 1 k.c., w razie wątpliwości umowę poczytuje się za zawartą w chwili otrzymania przez składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu, a jeżeli dojdzie do składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu nie jest wymagane – w chwili przystąpienia przez drugą stronę do wykonania umowy. Oznacza to, że w tej sprawie to konsument składa ofertę zawarcia umowy. Mając na uwadze treść art. 66 i n. k.c., do zawarcia umowy pomiędzy stronami dochodzi z momentem przyjęcia oferty przez pozwanego lub przystąpienia przez niego do wykonania umowy. Tymczasem w kwestionowanym postanowieniu pozwany wymaga od konsumenta „potwierdzenia zamówienia”, czyli de facto – potwierdzenia zawartej już umowy. Żaden przepis prawa, ani dobre obyczaje nie nakładają takiego obowiązku. Innymi słowy, (...) nałożyło na klientów dodatkowy obowiązek, który nie jest niczym uzasadniony.

W szczególności takim uzasadnieniem nie mogą być powoływane przez pozwanego okoliczności, że klauzula ta jest podyktowana troską o klienta, jego bezpieczeństwem, gdyż system potwierdzania danych ma służyć ich weryfikacji i potwierdzać, że osoba, która złożyła zamówienie, jest jego autorem, a klient ma możliwość zastanowienia się, uniknięcia zakupów robionych przez dzieci, czy znajomych w ramach „niespodzianki”, jak również zdarza się, że klient już kupił towar u innego sprzedawcy. Jak wskazano powyżej, postępowanie w niniejszej sprawie odbywa się w oderwaniu od praktyki, a więc bez znaczenia pozostaje również okoliczność, jaką ilość umów sprzedaży z użyciem przedmiotowego wzorca zawarł pozwany i czy konsumenci są do takiego wzorca „przyzwyczajeni”. Kontrola wzorca ma charakter abstrakcyjny. Tu mamy do czynienia z obowiązkiem, którego nie nakłada na konsumenta żaden przepis prawa. Trzeba zauważyć, że ochrona konsumenta przewidziana jest w takim przypadku w art. 2 ustawy z dnia 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), gdyż konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy, a do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Zatem jeżeli konsument „rozmyśli się”, okaże się, że to nie on zamawiał rzecz itp., to albo odmówi przyjęcia przesyłki, albo jest uprawniony do jej zwrotu, jeżeli stosowne oświadczenie złoży w powyższym terminie. Z punktu widzenia konsumenta przedmiotowe postanowienie nie ma więc żadnego znaczenia, poza nałożeniem na niego dodatkowego obowiązku. Niczym nieuzasadnione i niepotwierdzone pozostało stwierdzenie pozwanego, że „system dwustopniowego potwierdzania czynności jest stosowany powszechnie w obrocie przez Internet”. Okoliczność tę, stosownie do treści art. 6 k.c., powinna była wykazać strona pozwana, jednak nie przedstawiła w tym przedmiocie żadnego dowodu. Pamiętać trzeba, że samo twierdzenie strony nie jest dowodem, a twierdzenie dotyczące istotnej dla sprawy okoliczności (art. 227 k.p.c.) powinno być udowodnione przez stronę to twierdzenie zgłaszającą (wyrok SN z dnia 22.11.2001 r., I PKN 660/00, „Wokanda” 2002, Nr 7-8, s. 44).

Co jednak istotniejsze, klauzula II jest abuzywna jeszcze z innego, ważniejszego, względu. Przewidując dodatkowy, niezany przepisom prawa ani dobrym obyczajom obowiązek, wprowadza niezwykle „drastyczny” skutek, a mianowicie opóźnienia lub anulowania zamówienia. Przepisy prawa nie znają pojęcia „anulowania” umowy (gdyż tak należy rozumieć anulowanie zamówienia), przyjęć więc należy, że chodzi tu o odstąpienie od umowy. Przyczyny odstąpienia od umowy lub wstrzymania się z wykonaniem świadczenia wzajemnego określone zostały w art. 488 i n. k.c. Żadna z okoliczności wskazanych w tych przepisach nie zachodzi w niniejszej sprawie, zaś pozwany przyznaje sobie w klauzuli II dodatkowe uprawnienie, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Niezależnie od tego trzeba zauważyć, że brak potwierdzenia zamówienia przez link może nastąpić całkowicie bez winy konsumenta, który – przykładowo – może utracić dostęp do Internetu z przyczyn od siebie niezależnych. Niezależnie od przyczyn braku potwierdzenia zamówienia za pomocą linku, pozwany jest uprawniony do niewykonania umowy, o czym konsument może nawet nie wiedzieć i oczekiwać na zamówioną rzecz, która może być dla niego bardzo potrzebna. Takie zastrzeżenie umowne nie znajduje żadnego uzasadnienia ani w przepisach prawa, ani w dobrych obyczajach i w sposób całkowicie nieuzasadniony nadaje pozwanemu uprawnienie, które powoduje, że sytuacja prawna i ekonomiczna stron umowy nie jest taka sama, zostaje zachwiana symetria uprawnień i obowiązków stron.

Powyższe powoduje, że powództwo w zakresie klauzuli II podlegało uwzględnieniu.

Oddaleniu podlegał wniosek strony pozwanej o dopuszczenie dowodu z przesłuchania świadka. Wniosek ten został zgłoszony dopiero na rozprawie w dniu 7.09.2011 r. Po pierwsze, wniosek ten był znacznie spóźniony – mając na uwadze treść art. 479¹⁴ § 2 k.p.c., który ma zastosowanie również do niniejszego postępowania. Strona pozwana nie tylko nie wykazała żadnej z przesłanek przewidzianych w zdaniu pierwszym tego przepisu, a umożliwiających dopuszczenie spóźnionego dowodu, ale również zachowania terminu, o jakim mowa w zdaniu drugim tego przepisu. Po drugie, jak już wskazano, okoliczności, na jakie miałby zeznawać ten świadek, nie miały znaczenia dla merytorycznego rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie, gdyż – jak już wskazano powyżej – w niniejszym postępowaniu

mamy do czynienia z kontrolą abstrakcyjną wzorca, podczas gdy okoliczności te dotyczyły jego stosowania i zasad z tym związanych. Zastosowanie znajdował więc również art. 217 § 2 k.p.c.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punktach I i II sentencji.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c., rozdzielając je stosunkowo pomiędzy stronami, jak również znosząc w zakresie kosztów zastępstwa procesowego, jako że strony wygrały w 50% każda, a więc koszty zastępstwa procesowego należne stronom byłyby takie same. Ponieważ opłata w niniejszej sprawie wynosi 600,00 zł, z uwagi na treść art. 26 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2010 r., Nr 90, poz. 594 ze zm.), to mając również na względzie art. 100 k.p.c. w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 tej ustawy, połową opłaty od pozwu obciążono pozwanego, zaś połową Skarb Państwa. To samo odnosi się do kosztów publikacji prawomocnego wyroku, którą zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.

/-/ SSR (del) Tomasz Szanciło