

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 marca 2012 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSR /del/ Anna Szanciło

Protokolant: Tomasz Pietrzak

po rozpoznaniu w dniu 1 marca 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) w P.

przeciwko (...) sp. z o.o. w Ł.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami (...) sp. z o.o. w Ł. postanowienia wzorca umowy o treści: „W przypadku podejrzenia podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów zamawiającego, Księgarnia zastrzega sobie prawo niewysyłania towaru.”

II. Zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. w Ł. na rzecz powoda (...) w P. kwotę 377,00 zł (trzysta siedemdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 360,00 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

III. Nakazuje pobrać od pozwanego (...) sp. z o.o. w Ł. na rzecz Skarbu Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego (...) sp. z o.o. w Ł..

/-/ SSR /del/ Anna Szanciło

**Sygn. akt XVII AmC 5162/11**

## UZASADNIENIE

Powód (...)w P. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania postanowienia wzorca umowy stosowanego przez pozwanego (...) sp. z o.o. w Ł. o treści: „W przypadku podejrzenia podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów, Księgarnia zastrzega sobie prawo do niewysyłania towaru”, a także o zasądzenia kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu wskazał, że klauzula ta wyczerpuje znamiona z art. 385<sup>(3)</sup> k.c., a wzorec umowy jest rażąco sprzeczny z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów. Klauzula przewiduje uprawnienie dla pozwanego do jednostronnego decydowania o niewykonaniu umowy.

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) sp. z o.o. w Ł. wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazał, że postanowienie w żaden sposób nie narusza dobrych obyczajów w stosunku do konsumentów, ani nie narusza ich praw. Podał, iż przedmiotowe postanowienie może mieć zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy „na pierwszy rzut oka” widać, że zamówienie jest dokonane dla żartu, aby w celu przysporzenia kłopotów jakiejś osobie lub w sytuacjach związanych z naruszeniem prawa karnego. W takich sytuacjach brak realizacji zamówienia może nastąpić na podstawie informacji o nieuczciwych zamiarach klienta uzyskanych od odpowiednich organów państwowych powołanych do walki z ww. naruszeniami. Celem zaś przedmiotowego zapisu jest nie naruszenie praw konsumentów ale ich ochrona.

#### Sąd Okręgowy ustalił, co następuje:

(...) sp. z o.o. w Ł. w ramach swojej działalności zajmuje się sprzedażą wysyłkową książek za pośrednictwem sklepu internetowego w oparciu o przygotowany przez siebie wzorzec -Regulamin, z którego wynika, że zamówienie na towary zostanie zrealizowane, jeżeli będzie zawierało adres i telefon odbiorcy oraz adres jego poczty elektronicznej. W przypadku podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów zamawiającego, Księgarnia zastrzega sobie prawo do niewysłania towaru”. (regulamin k. 7-9).

Zdaniem pozwanego zapis został wprowadzony aby chronić interesy konsumentów w specyficznej sytuacji. Zamówienia składane przez Internet są bowiem często składane dla żartu. Zdarzają się sytuacje, gdy zamawiający pisze miasto jako ciąg liczb lub innych znaków, nie ma numeru telefonu, podaje nieprawidłowy e- mail oraz sytuacje, w których pomimo, iż imię i nazwisko nie jest prawdziwe to klient potwierdza zamówienie na wskazany adres. Weryfikacji podlegają zamówienia wielu pozycji o dużej wartości. Występowały sytuacje, w których dane są prawdziwe i po weryfikacji okazuje się, iż ktoś zrobił klientowi żart (zeznania reprezentanta pozwanego, k. 47).

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 całości.

Stosownie do treści art. 479<sup>(36)</sup> k.p.c. i art. 479<sup>(38)</sup> 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, „Glosa” 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. 385<sup>(1)</sup> – 385<sup>(3)</sup> k.c., mająca 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 nieuzgodnione 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 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 niniejszym przypadku jest to zapis dot. odmowy wykonania zobowiązania. Jednocześnie nie budzi wątpliwości, że konsument 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. 385<sup>1</sup> § 3 k.c.). Wzorzec umowy zamieszczony jest na stronie internetowej i konsument 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. 385<sup>1</sup> § 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. 385<sup>3</sup> k.c. katalog tzw. szarych klauzul stosowanych w obrocie z konsumentem.

Przekładając powyższe na realia niniejszej sprawy należy stwierdzić, że kwestionowane postanowienie wzorca umowy uzależnia spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli daję (...) sp. z o.o.

Pamiętać jednak trzeba o art. 385<sup>3</sup> pkt 8 k.c., zgodnie z którym uważa się za niedozwolone postanowienie umowne, które uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta.

Trzeba zauważyć, że przyznanie przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami uprawnienia do uzależnienia spełniania wyłącznie od woli kontrahenta, narusza samo w sobie dobre obyczaje i rażąco interes konsumentów. Uprawnienia te są wyłącznej gestii podmiotu stosującego wzorec umowy. Zatem przyznanie silniejszej stronie umowy, a więc przedsiębiorcy, prawa do uzależnienia spełniania świadczenia w każdej sytuacji od woli kontrahenta konsumenta powoduje naruszenie równowagi kontraktowej stron, gdyż oznacza, że tylko jedna strona ma prawo kształtować stosunek prawny i to w sposób dowolny, a więc taki, jaki uzna za stosowany, zaś druga żadnego wpływu na to nie ma.

Pozwany zarzucał, iż przedmiotowe postanowienie może znaleźć zastosowanie wyłącznie w przypadkach, gdy na pierwszy rzut oka widać, iż jest dokonane dla żartu, albo w celu przysporzenia problemów określonej osoby, gdy nie ulega wątpliwości, iż takie zamówienie nie powinno być realizowane.

Przepis regulaminu stanowi, co powinno zwierać zamówienie na towary, lecz nie precyzują sytuacji, w których podejrzenie podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów będzie mieć miejsce. Skutkiem czego podejrzenie takie zależne jest tylko i wyłącznie od pozwanego. W żadnej mierze nie ulega wątpliwości, iż brak jest uregulowania postępowania w sytuacjach wątpliwych, tj. trybu sprawdzenia wiarygodności informacji, co przemawia za uznaniem, iż w każdym przypadku samo podejrzenie pozwanego, co do podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów będzie mogło stanowić podstawę do niewysłania towaru. Interes stron nie został w żaden sposób wyważony. Klient pozwanego pozostaje więc bez możliwości weryfikacji zasadności dokonanej przez pozwanego odmowy realizacji zamówienia, co nie ma żadnego uzasadnienia i narusza dobre obyczaje, jak i w sposób rażąco interes konsumentów.

Wskazać trzeba, iż kontrola abstrakcyjna wzorca umowy polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorec dotyczy, a ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania. Kontrola wzorca dokonywana w trybie postępowania w sprawach o uznanie wzorca umowy za niedozwolone (abuzywne), jest kontrolą abstrakcyjną, co oznacza, że dokonuje się jej niezależnie od tego, czy wzorec był czy nie, zastosowany w jakiejś konkretnej umowie (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 27.02.2003 r., I Aca 834/02, „Monitor Prawniczy” 2007, Nr 14, s. 801).

Zauważyć jednak należy, iż reprezentant pozwanego zaznała, iż zapis został wprowadzony aby chronić interesy konsumentów w specyficznej sytuacji, jak zamówienia składane dla żartu, czy w innych okolicznościach mogących wskazywać na podanie nieprawdziwych danych, czy nieuczciwych zamiarów klienta.

Istotne było jednak, czy kwestionowane postanowienie umowne daje pozwanemu uprawnienie do jednostronnej decyzji w zakresie spełnia świadczenia. Przepisy regulaminu nie stanowią trybu, w jakim w każdej sytuacji, niezależnie od woli pozwanego, weryfikacja będzie dokonywana. Nie zostało bowiem wskazane w regulaminie, w jakich sytuacjach pozwany będzie przyjmował, iż występuje podejrzenie podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów. Z zeznań pozwanego wynika, iż w praktyce, po weryfikacji, okazywało się, iż podejrzenia nie są zasadne i nawet pomimo podania nieprawidłowych danych transakcja była realizowana. Oznacza to, iż spełnienie świadczenia zależy tylko i wyłącznie od woli pozwanego, gdyż nawet, gdy dane są nieprawdziwe transakcja może być zrealizowana z woli pozwanego.

Kwestionowany wzorzec umowy pozwala przedsiębiorcy na nadużywanie jego pozycji zarówno poprzez jednostronną decyzję, co do tego czy zachodzi podejrzenie podania nieprawdziwych danych lub nieuczciwych zamiarów, jak również co do o wysłania bądź nie towaru.

Rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479<sup>43</sup> w zw. z art. 365 k.p.c.) nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda – w tym także przez organizację społeczną działającą na rzecz ochrony interesów konsumentów – przeciwko innemu przedsiębiorcy, niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, stosującemu takie same lub podobne postanowienia wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. (por. uchwałę SN z dnia 7.10.2008 r., III CZP 80/08, OSNC 2009, Nr 9, poz. 118).

Możliwe więc było merytoryczne rozstrzygnięcie w niniejszej sprawie, jednak nie może ulegać wątpliwości, że pozwany stosował klauzulę o treści i sensie identycznym, jak klauzule już wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych. Celem prowadzonego rejestru jest wyeliminowanie z obrotu niedozwolonych postanowień umownych. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy, które zostały przez SOKiK uznane za niedozwolone. Obowiązuje w tym zakresie tzw. formalna jawność rejestru, oznaczająca, iż od chwili wpisania do nie postanowienia nikt nie może zasłaniać się nieznanymi dokonanych w nim wpisów (zob. art. 479<sup>43</sup> k.p.c.). Oznacza to, że postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów, a zakaz stosowania niedozwolonych postanowień odnosi się do wszystkich przedsiębiorców nie tylko do tych, przeciwko którym zapadł wyrok SOKiK. Usunięcie z obrotu prawnego niedozwolonych postanowień wzorców ma nie tylko usunąć z obrotu prawnego takie postanowienia, lecz również uchronić konsumentów przed narażeniami na takie postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. W związku z tym, że przedsiębiorcy stosują postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna czy szyk wyrazów w zdaniu są różne, istotne jest, aby zakaz stosowania niedozwolonych postanowień odnosił się również do postanowień podobnych.

Powyższe pozwala na uznanie, że przedmiotowa klauzula kształtuje prawa i obowiązki stron w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów, w tym równowagę stron, i stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 8 k.c. Pamiętać trzeba, że pozwany jest profesjonalistą, od którego wymagane jest wypełnienie ze szczególną starannością obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej informacji dotyczącej zawieranej umowy, a stosuje się do niego podwyższony miernik staranności (art. 355 § 2 k.c.).

Z powyższych względów kwestionowane postanowienie stanowi w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., jak również art. 385<sup>3</sup> § 9 k.c., w wyniku czego Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał je za takie i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie I sentencji.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę. Na koszty strony powodowej składało się jedynie wynagrodzenia jej pełnomocnika procesowego będącego radcą prawnym, ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.), oraz opłata skarbową od dokumentu pełnomocnictwa.

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako stronę przegrywającą sprawę w całości, 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 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), przy uwzględnieniu zasady wynikającej z art. 98 k.p.c. Powód nie miał obowiązku uiszczenia opłat sądowych, w związku z treścią art. 96 ust. 1 pkt 3 tej ustawy.

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