

Sygn. akt XVII AmC 6917/12

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 maja 2013 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Dariusz Dąbrowski

Protokolant: apl. radc. Ludwik Jurek

po rozpoznaniu w dniu 27 maja 2013 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa M. M.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

1) uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) Spółce Akcyjnej w W. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12”.

2) nakazuje pobrać od (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie kwoty 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa,

3) zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Spółki Akcyjnej w W..

sygn. akt XVII AmC 6917 / 12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2012-07-19 powód – M. M. - domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

"Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12."

zawartego w § 15 ust. 11 wzorca umowy "Regulamin (...)", którym posługuje się pozwany – (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.. Nadto wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

W ocenie powoda wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Wypełniałoby tym hipotezę art. 385[1] § 1 kc, zgodnie z którym niedozwolonymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, niezgodnione z nim indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – z wyłączeniem postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Powód wywodził również, że przedmiotowe postanowienie jest niezgodne m.in. z art. 385[3] pkt. 13 kc, zakazujący stosowania zapisów, które przewidują utratę żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy.

Pozwany domagał się oddalenia powództwa. Wniósł także o zasądzenie kosztów procesu oraz o dopuszczenie dowodu z dokumentów- wyciągów z regulaminów przewozu wydanych przez (...) Spółka z o.o., (...) Sp. z o.o., (...) Sp. z o.o., (...) sp. z o.o., (...) sp. z o.o., Przedsiębiorstwo (...) S.A. na okoliczność wysokości oraz podstaw zasad pobierania odstępnego przez innych przewoźników. Podniósł także, że kwestionowane postanowienie jest w pełni zgodne z art. 17 ust. 4 prawa przewozowego.

Nadto pozwany zaprzeczył, jakoby postanowienie to miało niedozwolony charakter w myśl art. 385[1] § 1 zd. 1 kc, w szczególności naruszało w sposób rażący interesy konsumentów.

### ***Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. przewozie osób. W ramach tej działalności opracował i posługiwał się w obrocie wzorcem umowy pt. "Regulamin (...)", zawierającym postanowienie, do którego nawiązuje żądanie pozwu, tj.

"Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12."

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o twierdzenia stron zawarte w przedłożonych przez nie pismach procesowych oraz dokumenty złożone do akt sprawy, w szczególności załączony do pozwu wydruk komputerowy, na którym zamieszczono sporny wzorzec.

Zgodnie z art. 227 kpc przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. W konsekwencji nie mogły być przedmiotem postępowania dowodowego okoliczności przedmiotowo nieistotne, zaś postępowanie dowodowe zostało ograniczone do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Pozwany nie zaprzeczył prawdziwości wzorca, ani treści kwestionowanego pozwem zapisu. Art. 230 kpc stanowi, że gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane. Za podstawę ustalenia stanu faktycznego Sąd przyjął zatem wzajemnie niekwestionowane twierdzenia stron kierując się zasadą wyrażoną w art. 230 kpc.

### ***Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Okolicznością sporną między stronami było, czy przedmiotowe postanowienie miało charakter niedozwolony w myśl art. 385[1] § 1 kc.

Przechodząc do oceny postanowień wzorca pod kątem ich niedozwolonego charakteru, wskazać należy, co następuje.

Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby uznać dane postanowienie umowne za niedozwolone musi ono spełniać cztery przesłanki tj.: (I) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) powyższe prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz (IV) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron.

Ostatnia z wymienionych przesłanek, o której mowa w zdaniu drugim art. 385[1] § 1 kc, zachodzi w niniejszej sprawie, gdyż omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. Jak już wyjaśniono, Sąd nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy pozwanym a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem także znaczenia, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta), choćby ze względu na *verba legis*, muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to również pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować, ponieważ konkretne normy prawne bezpośrednio lub pośrednio do nich odsyłają. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno – gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywania w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwany jest także, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z uprawnieniem do odstąpienia od umowy przewozu. Dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie utrudniał konsumentowi realizacji jego prawa do odstąpienia od umowy. Poprzez zastosowanie kwestionowanego zapisu może bowiem dojść do sytuacji, gdy konsument nie będzie mógł w pełni skorzystać z tego prawa z uwagi na fakt, iż pozwany przedsiębiorca dokona potrącenia zwracanej należności. Nie może zatem zyskać aprobaty praktyka stosowana przez przedsiębiorcę ograniczająca taką możliwość. Ograniczenie nałożone na konsumenta w tym zakresie świadczą o woli utrudnienia konsumentowi możliwości skorzystania z tego uprawnienia.

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd tutejszy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 2006-06-27, sygn. akt VI ACa 1505/05) naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny. Zaliczyć tu można również dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

W niniejszej sprawie naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej, bowiem w przypadku, gdy konsument zdecyduje się odstąpić od zawartej umowy, potrącona zostanie ustalona procentowo w kwestionowanym postanowieniu kwota. Niewątpliwie powoduje to także naruszenie interesów prywatnych wynikających z braku satysfakcji, związanego z niepomyślnym załatwieniem sprawy, utrudnieniem bądź uniemożliwieniem zwrotu oraz wynikającymi z tego trudnościami organizacyjnymi.

Konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2007-03-19, sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 2007-10-11, sygn. akt III SK 9/07). Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone. Z taką sytuacją mamy do czynienia w przedmiotowym postępowaniu. Gdyby kwestionowany zapis nie znajdował się we wzorcu, konsument byłby w korzystniejszym położeniu.

Przechodząc do analizy kwestionowanego postanowienia wskazać należy, iż na gruncie niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 1984-11-15 prawo przewozowe. Odnieść się należy do treści art. 17, który uściśla, jakie prawa przysługują konsumentowi- podróżnemu na mocy zawartej umowy oraz opisuje procedurę realizacji tychże praw. Mianowicie, konsument może m.in. skorzystać z prawa odstąpienia od umowy. W takiej sytuacji przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

Należy przyznać, że kwestionowane postanowienie zgodnie z ww. przepisem nakłada wymóg dokonania potrącenia określonej kwoty w przypadku odstąpienia przez konsumenta z umowy przewozu. Niemniej jednak obowiązujące przepisy nie precyzują sposobu ustalania i potrącania opłaty, na co słusznie wskazał powód. W żadnym razie nie kwestionuje on zasadności pobierania odstępnego.

Powód zwrócił uwagę na istotny aspekt ekonomiczny wprowadzonej przez pozwanego przedsiębiorcę regulacji, mianowicie ustanowienie odstępnego w stawce 10 % prowadzi do tego, że wysokość odstępnego przy bilecie za kwotę 50 zł wynosi 5 zł, a przy bilecie za 200 zł, kwota ta wynosi już 20 zł. Sąd podziela stanowisko powoda, zdaniem którego stosowana przez pozwanego wysokość odstępnego nie odpowiada „ekonomicznym aspektom świadczenia przewozowego”. Wskazać w tym miejscu należy, że na koszty tegoż świadczenia składają się de facto sam wydruk biletu. Istotnie, odpowiednim w tym zakresie byłoby ustalenie opłaty stałej, niezależnie od rodzaju i wartości biletu. Twierdzenia pozwanego, jakoby kwota odstępnego pokrywała koszty nie tylko druku, ale także innych czynności składających się na obsługę konsumentów - pasażerów, należy uznać za bezpodstawne. Przewoźnik linii kolejowych w rzeczywistości prowadzi sprzedaż nieograniczonej ilości biletów. Nadto powód słusznie zauważył, że środek transportu jakim są linie kolejowe mają nierzadko przeładowane pociągi, i z tego względu wysoce wątpliwa pozostaje konieczność tak wygórowanej i nieproporcjonalnej do faktycznej kwoty odstępnego, czyli w istocie ceny produkcji biletu. Niemniej jednak nie odnosi się to do biletów z tzw. „miejscówką”, gdyż pula tych biletów jest każdorazowo limitowana. W ocenie Sądu pozwany nie rozłożył ciężaru ekonomicznego, bowiem nie ponosi on innych faktycznych kosztów niż produkcja biletu.

Wobec powyższych rozważań, modyfikacja praw i obowiązków stron umowy wprowadzona przez pozwanego jest niedopuszczalna, sprzeczna z dobrymi obyczajami i w przekonaniu Sądu stanowi rażące naruszenie praw konsumentów. W szczególności treść kwestionowanego postanowienia jest przejawem dowolnego ustalania kwoty odstępnego, co nie znajduje potwierdzenia w rzeczywistych kosztach poniesionych przez pozwanego, w konsekwencji czego powoduje to, iż sytuacja konsumenta byłaby lepsza, gdyby do wzorca umowy nie wprowadzono inkryminowanej klauzuli.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385[1] § 1 kc, Sąd uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479[42] § 1 kpc zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządzono na podstawie art. 479[44] kpc.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia przepis art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167 poz. 1398 ze zm.).

SSO Dariusz Dąbrowski