

Sygn. akt XVII AmC 11573/13

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 listopada 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący: SSR del. Adam Malinowski

Protokolant: sekretarz sądowy Marika Józefczyk

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 5 listopada 2013 r. w Warszawie sprawy

z powództwa J. W., J. M., E. H., A. M., D. P.

przeciwko R. Z.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

"Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (paragon lub faktura VAT)";

2. nie obciąża pozwanego obowiązkiem zwrotu kosztów procesu na rzecz powoda;

3. nakazuje pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie), tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony, kwotę 600 (sześćset) złotych;

4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

SSR del. Adam Malinowski

Sygn. akt **XVII AmC 11573 / 13**

UZASADNIENIE

W dniu 2013-05-10 powód – J. W., J. M., E. H., A. M., D. P. – złożył pięć pozwów przeciwko pozwanemu – R. Z. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo (...) R. Z.. W pozwach tych domagał się odpowiednio uznania za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

„Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (paragon lub faktura VAT).”

zawartego w dziale „Gwarancje i reklamacje” pkt 3 wzorca umowy. Nadto w każdej ze spraw wniósł o zasądzenie kosztów procesu.

Sprawy wszczęte na skutek powyższego oznaczone zostały w repertorium XVII AmC numerami od 11573 / 13 do 11575 / 13 oraz 12472 / 13 i 12473 / 13. Zarządzeniem z dnia 2013-10-09 Sąd połączył powyższe sprawy do wspólnego rozpoznania i dalszego prowadzenia pod sygnaturą XVII AmC 11573 / 13.

Powód wskazał, że pozwany wprowadził sporny wzorec umowy do obrotu prawnego, publikując go na prowadzonej przez siebie stronie internetowej, dostępnej pod adresem (...).

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.

W odpowiedzi na pozew pozwany domagał się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Wniósł także o połączenia spraw toczących się między stronami przed tutejszym Sądem, zarejestrowanych w repertorium AmC pod numerami od 11566 / 13 do 11589 / 13 oraz od 12463 / 13 do 12475 / 13.

Pozwany podniósł, iż nie posiada w stosowanym przez siebie wzorcu umowy zapisu, do którego nawiązując żądanie pozwu, zaś dochodzone roszczenie nie zostało w żaden sposób udowodnione przez stronę przeciwną. W szczególności poddał w wątpliwość moc dowodową załączonego do pozwu wydruku komputerowego zrzutu ekranu, który w jego ocenie nie może dowodzić twierdzeń zawartych w pozwie. Nadto stwierdził, że powód występując z niniejszym powództwem uczynił ze swego prawa użytek sprzeczny z zasadami współżycia społecznego i w konsekwencji niedopuszczalny. Argumentował, że celem postępowania nie jest ochrona praw konsumentów, ale odniesienie korzyści w postaci zasądzonych kosztów procesu.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży detalicznej odzieży za pośrednictwem prowadzonego przez siebie sklepu internetowego pod adresem www.selectshop.pl. W ramach tej działalności pozwany posługuje się w obrocie konsumenckim postanowieniem wzorca umowy o treści: „Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (paragon lub faktura VAT).”

Powyższy stan faktyczny został ustalony przez Sąd w oparciu o twierdzenia stron zawarte w złożonych przez nie pismach procesowych, a także przedłożone dokumenty, przy uwzględnieniu zasady ciężaru dowodu.

Nie można odmówić słuszności twierdzeniom strony pozwanej, w których kwestionuje ona moc dowodową wydruku komputerowego wzorca umowy załączonego do pozwu. Wskazać bowiem należy, że przedstawiony wydruk nie ma istotnego znaczenia w niniejszym postępowaniu. W szczególności nie posiada walorów dokumentu, tak urzędowego, jak i prywatnego, ani walorów innych dowodów, które mogłyby podlegać miarodajnej weryfikacji w trakcie roztrząsania wyników postępowania dowodowego. Choć w Kodeksie postępowania cywilnego brak jest przepisów, które regulowałyby tę kwestię, w doktrynie przyjmuje się, iż wydruk może stanowić środek dowodowy wyłącznie, gdy przybiera postać dokumentu. Wówczas sporządzony przy pomocy komputera użytego, jako środek utrwalenia określonej treści i podpisany przez osobę składającą takie oświadczenie mógłby w ocenie Sądu być traktowany, jako dowód. Tymczasem dokument niepodpisany, z jakim mamy do czynienia w przedmiotowym postępowaniu może stanowić wyłącznie środek uprawdopodobniający fakty, na które powołuje się strona. Pozwany wprawdzie zaprzeczył, jakoby w stosowanym przez niego regulaminie w dziale „Zwrot towaru” zawarte było inkryminowane postanowienie, jednakże załączony do odpowiedzi na pozew wzorec umowy w pkt 3 działu „Gwarancje i reklamacje” mieści w swej treści postanowienie o identycznym brzmieniu. Twierdzenie pozwanego jest w tym zakresie o tyle niezrozumiałe, że także powód wskazał, iż zapis znajduje się w tym właśnie dziale. Wobec zaistniałej sprzeczności, mając na względzie materiał dowodowy zgromadzony w sprawie za podstawę ustalenia stanu faktycznego Sąd przyjął twierdzenia stron oraz wydruk komputerowy regulaminu sklepu internetowego załączony do odpowiedzi na pozew.

Natomiast 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.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwo w niniejszej sprawie zasługiwało na uwzględnienie.

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

Stosownie do treści art. 385[1] §1 kc, aby dane postanowienie umowne mogło być uznane 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.

Omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na przeniesieniu własności produktów będących przedmiotem sprzedaży i wydaniu ich, zaś konsumenta na zapłacie umówionej ceny i odebraniu ich.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego. 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 znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet 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. Istotny jest zatem fakt, że pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II (sprzeczność z dobrymi obyczajami) i III (rażące naruszenie interesów konsumenta) 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 pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. 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 nienadużywanie 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. Pozwany przedstawiając konsumentom do akceptacji warunki umowy zawierające zapisy, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwanym jest także, by nie nakładał na konsumentów nieuzasadnionych obowiązków, których niedopełnienie sankcjonowane jest ograniczeniem uprawnień przysługujących im z woli ustawodawcy poprzez wyłączenie obciążającej go odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

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), że 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.

Częstokroć 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. Odstępstwo od tej zasady możliwe jest tylko, o ile zmiana jest uzasadniona specyfiką wzajemnych świadczeń lub jest kompensowana innymi postanowieniami wzorca.

Poprzez brzmienie kwestionowanego postanowienia pozwany przedsiębiorca zastrzegł, że podstawą przejęcia reklamacji towaru będącego przedmiotem umowy jest dowód jego zakupu w postaci paragonu lub faktury VAT. W ocenie Sądu nie budziło żadnych wątpliwości, że katalog dokumentów akceptowanych przez pozwanego jako dowód zawartych transakcji, a które wymienia on w treści zapisu ma charakter zamknięty.

W ramach tego typu działalności gospodarczej żądanie przesłania reklamowanego towaru wraz paragonu lub faktury uzasadnione jest przede wszystkim koniecznością wykazania istnienia transakcji i podmiotu odpowiedzialnego. Błędne jest jednak przyjęcie, iż paragon lub faktura VAT stanowią jedyny dowód dokonania transakcji. Przedstawienie paragonu z pewnością ułatwia przedsiębiorcy dokonanie wstępnej weryfikacji złożonej reklamacji, jednakże okoliczność tę można wykazać także w inny sposób (w szczególności wydrukiem z terminalu kart płatniczych, wyciągiem z kart kredytowych, etc.). Trudno jest uznać za zasadne żądanie przez przedsiębiorcę wyzbycia się przez konsumenta dowodu spełnienia świadczenia przez kupującego. Zakwestionować należy przyjęty tok procedowania reklamacyjnego również w odniesieniu do tych hipotetycznych sytuacji, w których konsument nie będzie posiadał rzeczonych dokumentów na skutek postępowania przedsiębiorcy (np. nie przesłania dowodu sprzedaży wraz z dostarczanym towarem). W konkluzji, jakkolwiek za zasadne należy uznać uzależnienie rozpatrzenia reklamacji od możliwości powiązania reklamowanego towaru z czynnością prawną dokonaną z udziałem pozwanego, to na wyraźną dezaprobatę zasługuje zamieszczenie we wzorcu umowy stosowanym wobec konsumentów zapisu determinującego możliwości złożenia reklamacji towaru załączeniem dowodu jego zakupu. W szczególności obowiązujące przepisy prawa, a zwłaszcza ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego regulująca zasady dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie sankcjonuje takiego obowiązku. Żaden z zawartych tam przepisów nie obliguje konsumentów do spełnienia takiego wymogu pozostawiając kwestię weryfikacji prawidłowości zgłoszeń reklamacyjnych w gestii stron, zaś w przypadku umów adhezyjnych – przede wszystkim przedsiębiorcy. Nie oznacza to natomiast, że może on swobodnie ukształtować te regulacje – jego działanie oceniane jest bowiem z punktu widzenia dyrektywy art. 385[1] § 1 kc. Tym samym w obliczu szeregu sposobów pozwalających na wykazanie dokonania transakcji pomiędzy stronami żądanie załączenia wyłącznie paragonu lub faktury VAT należy pochytywać jako ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Brak tych dokumentów skutkowałby bowiem odmową przyjęcia reklamacji i usunięcia stwierdzonych niezgodności, przez co wszelkie wynikające stąd ryzyko obciążałoby wyłącznie konsumenta. W ocenie Sądu zapisy uprawniające przedsiębiorcę do podejmowania takich działań z pewnością wypełniają przesłanki wyrażone w art. 385[1] § 1 kc.

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.

W ocenie Sądu okoliczności przedmiotowej sprawy nie dają podstaw do zasądzenia na rzecz powoda kosztów zastępstwa procesowego. Odmienne rozstrzygnięcie byłoby bowiem nie do pogodzenia z zasadą słuszności wyrażoną w art. 102 kpc, zgodnie z którą w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami. Przepis ten nie konkretyzuje pojęcia "wypadków szczególnie

uzasadnionych", dlatego ustalenie, czy w sprawie zachodzi taki wypadek zależy od oceny sądu, ocena ta musi jednak uwzględniać wszystkie okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej podjęcie. Do okoliczności branych pod uwagę przez sąd przy ocenie przesłanek zastosowania omawianego przepisu można zaliczyć nie tylko te związane z przedmiotem sporu (postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 11 września 1973 r., I CZ 122/73, OSNC 1974, nr 5, poz. 98), a zwłaszcza jego precedensowym charakterem (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 sierpnia 1973 r., I PR 188/73, PUG 1973, nr 12, s. 413) oraz samym przebiegiem procesu, w szczególności gdy wygrywający spór prowadzi proces w sposób niełojalny, dążąc do przewlekłości postępowania i zwiększenia jego kosztów (postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 20 grudnia 1973 r., II CZ 210/73, LEX nr 7366), ale także dotyczące stanu majątkowego i sytuacji życiowej strony.

Przenosząc powyższe rozważania na płaszczyznę niniejszego sporu należy stwierdzić, że nie bez znaczenia dla zastosowania odstępstwa od ogólnej reguły odpowiedzialności za wynik procesu była okoliczność, że powód jest podmiotem wielokrotnie kierującym pozwy do tutejszego sądu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (w szczególności także tych, które były już przedmiotem oceny sądu). Nadto korzystanie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika pozwala przypuszczać, że pozwany kwestionując określone klauzule mógł z dużym prawdopodobieństwem przewidzieć końcowe rozstrzygnięcie. Masowy charakter działania pełnomocnika powoda w analogicznych do rozpatrywanej sytuacji, objawiający się kierowaniem do tutejszego Sądu wielotysięcznych partii lakonicznie uzasadnionych pozwów nakazuje przyjąć, że jedynym motywem działania strony powodowej jest chęć osiągnięcia korzyści w postaci zasądzonych kosztów procesu, co samo w sobie jest argumentem wystarczającym do odstąpienia obciążenia pozwanego obowiązkiem zwrotu kosztów procesu powodowi na podstawie art. 102 kpc. Wzgląd na zasady współżycia społecznego, które także powód winien mieć na względzie wytaczając powództwa w interesie ogólnym nakazywałyby unikanie narażania przedsiębiorców stosujących niedozwolone zapisy na konieczność poniesienia kumulowanych w sposób nieuzasadniony, a przez to nadmiernych sankcji, w szczególności w postaci wielokrotnie zasądzanych kosztów procesu w sprawach dotyczących tej samej klauzuli, jeżeli równocześnie nie przyczyni się to do wzmocnienia ochrony interesów 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 art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

SSR (del.) Adam Malinowski