

Sygn. akt XVII AmC 19005/13

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 maja 2014 r.

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

Przewodniczący: SSO Anna Iwaszko

Protokolant: pracownik biurowy Grzegorz Szpak

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 14 maja 2014 r. w Warszawie sprawy

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

przeciwko M. W.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"Sklep potwierdza przyjęcie zamówienia drogą internetową lub telefonicznie w ciągu 48 godzin od jego otrzymania, jednocześnie zastrzegając sobie prawo odstąpienia umowy, w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia zamówienia przez kupującego.";

{KONIEC}{KONIEC}2. nie obciąża pozwanej M. W. obowiązkiem zwrotu kosztów procesu na rzecz powodów;

3. nakazuje pobrać od pozwanej M. W. kwotę 3000 zł (trzy tysiące) złotych na rzecz Skarbu Państwa - Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie, tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwów, od której powodowie byli zwolnieni;

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

SSO Anna Iwaszko

sygn. akt XVII AmC 19005/13

UZASADNIENIE

W dniu 2013-06-11 powodowie – E. H., J. W., D. P., J. M. oraz A. M. – złożyli pięć pozwów przeciwko pozwanemu – M. W.. W pozwach tych domagali się uznania za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami następującego postanowienia zawartego we wzorcu umowy zatytułowanym „Regulamin Sklepu Internetowego”:

„Sklep potwierdza przyjęcie zamówienia drogą internetową lub telefonicznie w ciągu 48 godzin od jego otrzymania, jednocześnie zastrzegając sobie prawo odstąpienia umowy, w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia zamówienia przez kupującego.”

Nadto w każdej ze spraw wnieśli o zasądzenie kosztów procesu.

Sprawy wszczęte na skutek powyższego oznaczone zostały w repertorium XVII AmC numerami od 19005/13 do 19007/13 oraz 19810/13 i 19811/13. Zarządzeniem z dnia 2014-02-05 tut. Sąd połączył powyższe sprawy do wspólnego rozpoznania pod sygnaturą 19005/13.

Powodowie wskazali, że pozwany wprowadził sporny wzorzec umowy do obrotu prawnego, publikując go na prowadzonej przez siebie stronie internetowej, dostępnej pod adresem (...)

W ocenie powodów wskazane postanowienie wzorca umowy stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów.

Pozwany domagał się oddalenia powództw i wniósł o zasądzenie kosztów procesu. Wniósł także o połączenie spraw toczących się między stronami przed tutejszym Sądem.

Podniósł także, że występując z powództwami powodowie uczynili ze swego prawa użytek sprzeczny z zasadami współzycia społecznego i w konsekwencji niedopuszczalny. Argumentował, że celem postępowania nie jest ochrona praw konsumentów, ale odniesienie korzyści w postaci zasądzonych kosztów procesu.

Pozwany podniósł także, iż powodowie nie udowodnili, iż pozwany stosuje zaskarżoną klauzulę w stosunkach z konsumentami – bowiem, za wiarygodny dowód nie można uznać wydruku ze strony internetowej.

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

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi sprzedaż za pośrednictwem internetu. W ramach tej działalności posługuje się w obrocie z konsumentami postanowieniem wzorca umowy o treści:

„Sklep potwierdza przyjęcie zamówienia drogą internetową lub telefonicznie w ciągu 48 godzin od jego otrzymania, jednocześnie zastrzegając sobie prawo odstąpienia umowy, w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia zamówienia przez kupującego.”

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.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Powództwa zasługiwały na uwzględnienie.

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

Odnosząc się do zarzutu pozwanego, iż powodowie uczynili ze swego prawa użytek sprzeczny z zasadami współzycia społecznego, a tym samym sprzeczny z art. 5 kc, Sąd zważył, co następuje.

Z uwagi na charakter postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, okoliczność podniesiona przez pozwanego, a dotycząca nadużycia prawa podmiotowego, nie może mieć znaczenia dla rozstrzygnięcia. Postępowanie to ma bowiem na celu ochronę interesu ogółu konsumentów. Jego celem nie jest natomiast indywidualna ochrona interesów powoda. Z tego względu - abstrahując od rzeczywistych pobudek, jakimi kierował się powód wytaczając niniejsze powództwo - nie można zaakceptować poglądu pozwanego, iż wniesienie pozwu w niniejszej sprawie stanowi nadużycie prawa podmiotowego z powodu sprzeczności z zasadami współzycia społecznego (art. 5 kc). W przypadku kontroli in abstracto motywacja, jaką kieruje się powód przy wnoszeniu pozwu jest bowiem w zasadzie prawnie irrelevantna.

Przechodząc do oceny postanowień wzorca pod kątem ich niedozwolonego charakteru, wskazać należy, co następuje. 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 na konsumenta oraz dostarczeniu mu zakupionej rzeczy, zaś konsumenta na zapłacie ceny i odebraniu rzeczy.

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. 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 zwolnienia się z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązania.

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.

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.

W niniejszej sprawie naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze interesów prywatnych, jako brak satysfakcji, związany z niepomyślnym załatwieniem sprawy oraz wynikającymi z tego trudnościami organizacyjnymi.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385[1] §1 kc uzupełniona została listą przykładowych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385[3] kc. Jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie (wyrok z dnia 8 października 2008 roku sygn. akt VI ACa 772/08), obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wylczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwia wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385[1] §1 kc. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy.

Zgodnie ze stanowiskiem wyrażonym w wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z dnia 15 stycznia 2009 roku, sygn. akt VI ACa 1638/08), które tut. Sąd podziela, Sąd dokonujący kontroli abstrakcyjnej powinien przeprowadzić analizę postanowienia pod kątem sprzeczności z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Prowadzi to do konieczności ustalenia, 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). Jeśli konsument byłby – na podstawie ogólnych przepisów – w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że ma ono charakter abuzywny.

Analizując treść kwestionowanej klauzuli Sąd uznał, że stanowi ona niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385[1] § 1 kc. Należy wskazać, że pozwany w przedmiotowej klauzuli zastrzegł dla siebie prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 5 dni roboczych, od daty złożenia zamówienia przez kupującego. W ocenie Sądu takie uregulowanie umowne jest niedopuszczalne.

Podkreślenia wymaga, że pozwany świadczy usługi i sprzedaje towary na odległość. Klienci kupując towary na odległość zapoznają się z opisem danego produktu, z jego ceną, a następnie podejmują decyzję o zakupie. Niedopuszczalna jest, w ocenie Sądu praktyka pozwanego, którą zastrzega sobie w zaskarżonym postanowieniu, iż w ciągu 5 dni roboczych ma prawo do odstąpienia (bez podania żadnych przyczyn) od zawartej z konsumentem umowy, i niezrealizowania zamówienia. Takie działanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, i w stosunkach z konsumentami nie powinno mieć miejsca.

Zdaniem Sądu kwestionowane postanowienie daje pozwanemu całkowitą swobodę w ocenie, czy dane zamówienie zrealizuje, czy też odstąpi od umowy. Pozwany nie określił, jakimi kryteriami będzie się kierował odmawiając realizacji zamówienia. Co za tym idzie, interpretacja danego zamówienia przez pozwanego jest ostateczna i wiążąca dla konsumenta – pozwany na tej podstawie odmawia realizacji zamówienia, tym samym nie wywiązując się z umowy. Pozwany wprowadzając do wzorca kwestionowane postanowienie usiłuje uwolnić się od odpowiedzialności za niewykonanie zobowiązania (nie podając w sposób wyczerpujący przyczyn jego niewykonania). Zakwestionowane postanowienie w ocenie Sądu, w niedopuszczalny sposób statuuje możliwość wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta, czym wypełnia hipotezę art. 385[3] pkt 2.

Przedmiotowa klauzula narusza dobre obyczaje, poprzez postawienie konsumenta w stanie niepewności, co do realizacji przez pozwanego jego świadczeń. Pojęcie dobrych obyczajów nawiązuje do wyobrażeń o uczciwych i

rzetelnych działaniach stron. Zatem sprzeczne z dobrymi obyczajami będą takie działania, które prowadzą do dezinformacji lub wywołują niepewność konsumenta, co do realizacji jego zamówienia.

Działanie pozwanego niewątpliwie narusza interesy konsumentów, gdyż może prowadzić do sytuacji, w której zamawiający będzie oczekiwał na towar, zaś pozwany zamówienia nie będzie realizował. Tym samym konsument pozostawałby w uzasadnionym, acz błędnym przekonaniu, że zamówione produkty do niego dotrą. W takiej sytuacji konieczność podjęcia inicjatywy w zakresie wyjaśnienia sytuacji zostałaby przerzucona na konsumenta.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co nie znajduje żadnego uzasadnienia i prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nie równorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowe postanowienie niewątpliwie zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

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.

O kosztach postępowania orzeczono w oparciu o art. 98 kpc, zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony.

Sąd doszedł do przekonania, że w niniejszej sprawie zasadne będzie odstąpienie od zasądzenia na rzecz powoda kosztów zastępstwa procesowego. Wziął przy tym pod uwagę, że powód wniósł przeciwko pozwanemu sześć powództw (oznaczonych w repertorium AmC numerami od 19005/13 do 19007/13 oraz 19810/13 i 19811/13). Dotyczą one tego samego regulaminu, i tej samej klauzuli. Wskazać także należy, że jednym z powodów jest stowarzyszenie mające za cel działania między innymi ochronę interesów konsumentów. Tymczasem obciążenie przedsiębiorcy działającego na rynku konsumenckim zbędnymi kosztami procesowymi powoduje nieodpowiednie ten efekt, że kosztami tymi ostatecznie będą obciążeni konsumenci korzystający z usług pozwanego.

Okoliczność, że powód korzysta z ustawowego zwolnienia od kosztów sądowych na podstawie art. 96 ust. 1. pkt. 3 ustawy z dnia 2005-07-28 o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, pozwala mu mnożyć bezzasadnie liczbę pozwów. Naraża to pozwanego na niebezpieczeństwo poniesienia wielokrotnych opłat i kosztów sądowych w tym kosztów publikacją wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym. Zdaniem Sądu działanie polegające na wytoczeniu wielu powództw w oparciu o ten sam wzorzec miało służyć odniesieniu nieuzasadnionej korzyści majątkowej oraz wywarceniu na pozwanego presji, aby zawarł tzw. ugody pozasądową. Dzięki temu zarówno w przypadku takiej "ugody" jaki i korzystnego dla powoda wyroku, otrzymałby on wielokrotnie wyższą kwotę z tytułu zastępstwa procesowego.

W tym stanie rzeczy Sąd uznał, że w przedmiocie rozstrzygnięcia o kosztach procesu winien znaleźć zastosowanie art. 102 kpc. Zgodnie z tym przepisem w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów postępowania albo nie obciążać jej kosztami w ogóle. Okoliczności niniejszej sprawy jednoznacznie wskazują, że powodowie czynią ze swojego prawa do żądania zwrotu kosztów procesu użytek niezgodny z celem tej instytucji. Celem tym jest zwrot kosztów poniesionych przez stronę dla celowego dochodzenia swoich praw.

Obciążenie Skarbu Państwa opłatą sądową w kwocie 3 000 zł uzasadnione jest okolicznością, że powodowie, którzy przegrali łącznie 5 spraw, korzystają z ustawowego zwolnienia od kosztów sądowych na podstawie art. 96 ust. 1. pkt. 3 ustawy z dnia 28 lipca 2007 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Orzeczenie w tym zakresie znajduje oparcie w przepisie art. 113 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych.

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

SSO Anna Iwaszko