

Sygn. akt XVII AmC 20109/13

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 stycznia 2016 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący:	SSO Małgorzata Perdion-Kalicka
Protokolant:	sekretarz sądowy Jadwiga Skrzyńska

po rozpoznaniu w dniu 20 stycznia 2016 r. w Warszawie na rozprawie

połączonych spraw z powództwa J. M. (1), M. C., T. A., M. H., J. R., Stowarzyszenia Ochrony (...) w Ł., J. M. (2), E. H., D. P., J. W., W. M.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w M.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone i zakazuje (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w M. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone drogą mailową na adres: (...) .pl. Wpisać w temacie REKLAMACJA (nr zamówienia)”;

II. zasądza od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w M. na rzecz J. M. (1), M. C., T. A., M. H., J. R., Stowarzyszenia Ochrony (...) w Ł., J. M. (2), E. H., D. P., J. W., W. M. łącznie kwotę 60 (sześćdziesiąt) złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. nakazuje pobrać od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w M. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 (sześćset) złotych z tytułu opłaty sądowej od pozwu, od uiszczenia której powodowie byli zwolnieni z mocy prawa;

IV. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w M..

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka

Sygn. akt XVII AmC 20109/13

## UZASADNIENIE

Powodowie J. M. (1), M. C., T. A., M. H., J. R., Stowarzyszenia Ochrony (...) w Ł., J. M. (2), E. H., D. P., J. W., W. M. w odrębnych pozwach domagali się uznania za niedozwolone, stosowanego przez pozwanego (...) sp. z o.o. w M., postanowienia wzorca umowy o treści: „Zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone drogą mailową na adres: (...) .pl. (...) w temacie REKLAMACJA (nr zamówienia)”, zawartego w Warunkach reklamacji Regulaminu sklepu internetowego (wzorzec umowy) dostępnego na stronie [http://www\(...\).pl](http://www(...).pl).

Zdaniem powodów, wyżej wskazany Regulamin nosi charakter umowy adhezyjnej, pozwany korzysta więc z wzorca umowy i nie jest ona negocjowana. W jego ocenie, zakwestionowane postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> k.c.

W odpowiedzi na pozwy pozwany oświadczył, że uznaje powództwo w całości oraz wniósł o zasądzenie na jego rzecz od powoda kosztów postępowania na zasadzie art. 101 k.p.c. gdyż nie dał powodów do wytoczenia powództwa i uznał je przy pierwszej czynności. Wniósł też o połączenie wszystkich pozwów do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia. Pozwany oświadczył, że zaprzestał stosowania postanowienia, którego uznania za niedozwolone domagają się powodowie i usunął go z regulaminu.

Zarządzeniem z dnia 5 marca 2015r. sprawy z ww. powództw zostały połączone do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu były rozpoznawane pod jedną sygnaturą XVII AmC 20109/13.

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

Pozwana spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod nr (...). W ramach działalności spółka prowadzi sprzedaż towarów za pośrednictwem sklepu internetowego, pod adresem www.(...).pl. Na wskazanej stronie internetowej umieszczony jest regulamin sklepu, który w dacie wniesienia pozwów, w pkt 3 rozdziału, dotyczącego warunków reklamacji, zawierał postanowienie o treści: „ Zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone drogą mailową na adres: (...).pl. Wpisując w temacie REKLAMACJA (nr zamówienia)” (wydruk zrzutu ze strony internetowej, obejmujący fragment regulaminu sklepu, k. 5). Pozwany przyznał okoliczność prowadzenia sklepu internetowego oraz wykorzystywania przedmiotowego wzorca umowy w obrocie z udziałem konsumentów w dacie wytoczenia powództw.

Powyżej opisany stan faktyczny został ustalony w oparciu o ww. dowody, które uznano za spójne, logiczne i wiarygodne.

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

Powództwa są zasadne.

Ustosunkowując się w pierwszej kolejności do uznania powództwa, to należy wskazać, że stosownie do treści art. 479<sup>41</sup> k.p.c. Sąd nie może wydać wyroku tylko na podstawie uznania powództwa.

Także bez znaczenia była okoliczność, że pozwany zaprzestania stosowania postanowienia wzorca umowy, którego dotyczy niniejsze postępowanie po wytoczeniu powództwa, gdyż według art. 479<sup>40</sup> k.p.c., zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania.

Analizując abuzywność zakwestionowanego postanowienia wzorca umowy, wskazać należy, że w myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., za niedozwolone 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.

Oznacza to, że dla uznania określonego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowania go z praktyki stosowania z konsumentami konieczne jest stwierdzenie, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

1. nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem (zostało narzucone konsumentowi),
2. nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,

3. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
4. ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta.

Badanie abuzywności klauzul, które ma miejsce w postępowaniu przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dokonywane na podstawie art. 479<sup>36</sup> - 479<sup>45</sup> k.p.c., ma charakter badania abstrakcyjnego, w oderwaniu od łączącej strony umowy. Oznacza to, że Sąd ogranicza się w tym postępowaniu tylko do badania postanowienia wzorca, które nie dotyczy głównych świadczeń stron, w kierunku jego zgodności z dobrymi obyczajami i naruszania interesu konsumentów. W szczególności Sąd nie bada, czy dane postanowienie wzorca było narzucone konsumentowi, bowiem rozważania w tym kierunku są możliwe jedynie w odniesieniu do umów już zawartych w oparciu o wzorzec i są analizowane przez sądy powszechne w razie zaistnienia indywidualnego sporu na tle konkretnej zawartej umowy. Natomiast w odniesieniu do wzorców umów analizowanych abstrakcyjnie kwestia ta nie podlega rozpatrywaniu, gdyż już z samej istoty wzorców umów lub regulaminów wynika, że są to uregulowania wykreowane jednostronnie przez przedsiębiorcę, które są narzucane konsumentowi, a zawarcie umowy w oparciu o nie ma charakter adhezyjny.

W przedmiotowej sprawie spełniona została natomiast druga z wymienionych przesłanek - zakwestionowane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają w tym wypadku na przeniesieniu własności rzeczy i wydaniu jej, zaś konsumenta na zapłacie ceny za towar i jego odbiorze.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesu konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowie konsumenta (i jego bliskich), jego czas zbędnie traconego, dezorganizacja toku życia, przykrości, zawód itp.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> k.c. 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. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. W świetle ugruntowanego orzecznictwa (por. wyrok Sądu Najwyższego z 3 lutego 2006 r., sygn. akt I CK 297/2005) naruszenie jednego z postanowień art. 385<sup>3</sup> k.c. przesądza o jednoczesnym naruszeniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., który definiuje pojęcie postanowienia niedozwolonego.

W ocenie Sądu Okręgowego, postanowienie o treści: „Zgłoszenie reklamacyjne musi być złożone drogą mailową na adres: (...)pl. Wpisując w temacie REKLAMACJA (nr zamówienia)” spełnia przesłanki niedozwolonej klauzuli umownej, o której mowa w art. 385<sup>(1)</sup> § 1 k.c. Abuzywność przedmiotowej klauzuli przejawia się utrudnianiu przez przedsiębiorcę realizacji prawa konsumenta do dokonania reklamacji. Przy czym warto odnotować, że przepisy odnoszące się do sprzedaży konsumenckiej nie posługują się pojęciem reklamacji. Określenie to jest natomiast powszechnie używanym w języku prawniczym synonimem zgłaszanie roszczeń z rękojmi a ściśle roszczeń związanych z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową.

Warunki sprzedaży dokonywanej przez przedsiębiorcę z konsumentem regulowała, w dacie wniesienia pozwu, w sposób szczególny ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176 ze zm.). Towarem konsumpcyjnym w rozumieniu tej ustawy jest rzecz ruchoma nabywana od przedsiębiorcy (w zakresie jego działalności) przez osobę fizyczną w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, czyli przez konsumenta (art. 221 k.c.). Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Chwila zgłoszenia żądania z art. 8 ust. 1 ustawy przez konsumenta ma znaczenie o tyle, że jeżeli sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione (art. 8 ust. 3 ustawy).

Ustawodawca nie nakłada zatem na konsumentów żadnych szczególnych wymagań odnoszących się do formy zgłaszanego żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową. Zastosowanie znajdują zatem przepisy ogólne kodeksu cywilnego. Warto mieć jednak na uwadze, że zgodnie z art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, uprawnień w niej unormowanych nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Za ograniczenie uprawnień należałoby natomiast znać stawianie konsumentom dodatkowych wymagań co do formy zgłoszenia reklamacyjnego nieprzewidzianych w ustawie.

Jeżeli chodzi o ogólne przepisy prawa cywilnego w omawianym zakresie, to zgodnie z art. 60 k.c. wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej (oświadczenie woli).

W tym kontekście, postanowienie umowne, w myśl którego zgłoszenie reklamacji może nastąpić wyłącznie drogą elektroniczną na adres wskazany w treści wzorca należy uznać za rażąco naruszające interesy konsumenta, bowiem ogranicza ono prawo konsumenta do zgłoszenia roszczenia z rękojmi w sposób dla niego najbardziej odpowiedni. Istnieje bowiem potencjalnie bardzo wiele sposobów z których konsument mógłby skorzystać w celu zgłoszenia reklamacji i to zarówno osobiście w siedzibie sprzedawcy jak też za pomocą środków porozumiewania się na odległość (list zwykły, telefon lub email). Warto przy tym dodać, że konsument, nawet ten który nabył towar na odległość, nie zawsze może mieć dostęp do poczty elektronicznej, bo może np. przebywać przez dłuższy czas poza zasięgiem sieci internet a wówczas to np. właśnie tradycyjna forma korespondencji przesyłanej za pośrednictwem operatora pocztowego może stanowić dla niego najwygodniejszy lub nawet jedynie dostępny sposób zgłoszenia reklamacji. Należy więc uznać, że konsument musi mieć swobodę co do tego jak chce zgłosić sprzedawcy żądanie doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową. Oczywiście konsumenta obciąża w każdym przypadku ciężar dowodu, że roszczenie takie sprzedawcy zgłosił.

Reasumując należy stwierdzić, że wskazana praktyka, przewidziana we wzorcu umowy opracowanym przez pozwanego, wyklucza możliwość skorzystania przez konsumenta z wyboru najdogodniejszej dla niego formy zgłoszenia wadliwości towaru i tym samym nie zasługuje na aprobatę. Ograniczenie nałożone na konsumenta, nie znajduje umocowania w żadnym przepisie prawa i świadczy o woli utrudnienia konsumentowi możliwości skorzystania z uprawnienia do zgłoszenia wad nabytego towaru. Sąd Okręgowy stoi na stanowisku, że w analizowanym przypadku naruszenie interesu konsumenta dotyczy przede wszystkim sfery ekonomicznej. W skrajnym bowiem przypadku, gdy konsument nie uczyni zadość powyższym wymogom, może zostać całkowicie pozbawiony możliwości skorzystania z rękojmi sprzedawcy. Powoduje to równocześnie naruszenie interesów prywatnych, wynikających z braku satysfakcji, związanego z niepomysłnym załatwieniem sprawy, utrudnieniem bądź uniemożliwieniem zgłoszenia reklamacji oraz wynikającymi z tego trudnościami organizacyjnymi. Zdaniem Sądu, stawiany konsumentowi wymóg stanowi przejaw nadmiernie uciążliwych i niczym nieuzasadnionych formalności. Tym samym, zakwestionowane postanowienie wzorca umownego bez wątpienia nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy. Ewidentnie prowadzi ono do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób rażąco niekorzystny dla konsumenta w aspekcie jego uprawnień do zgłoszenia

reklamacji. Postanowienie to pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami, takimi jak rzetelne traktowanie konsumenta, jako równoprawnego partnera, szacunek, zaufanie stron, niewykorzystywanie pozycji profesjonalisty.

Powyższe rozważania pozostają aktualne także na tle regulacji prawnej obowiązującej w dacie orzekania w niniejszej sprawie a odnoszącej się do roszczeń konsumenta z rękojmi, które z chwilą wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta (tj z dniem 25 grudnia 2014r) i uchylenia ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej zostały uregulowane w kodeksie cywilnym, w którym także nie znalazły się ograniczenia co do formy w jakiej konsument może złożyć oświadczenie dotyczące roszczeń z rękojmi (art. 560 k.c.).

Mając na uwadze abuzywność zakwestionowanego zapisu, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał go za niedozwolony i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c.

O kosztach postępowania Sąd orzekł w oparciu o art. 102 k.p.c., zgodnie z którym, w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami. Uznając pozwanego za przegrywającego sprawę Sąd Okręgowy uznał jednocześnie, że w niniejszej sprawie słusznym będzie zasądzenie od niego na rzecz powodów zwrotu kosztów postępowania, na które złożyło się wynagrodzenie radcy prawnego, w łącznej kwocie 60 zł (§ 14 ust. 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 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. z 2002 r., nr 163, poz. 1349 ze zm.) w związku z § 21 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z 2015 r., poz. 1804)).

W ocenie Sądu, mając na względzie rozszerzoną prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postawienia wzorca umowy za niedozwolone (art. 479<sup>43</sup> k.p.c.), w analizowanym przypadku zbędnym było wytaczanie kilku identycznych powództw przez wszystkich powodów, skoro wskazana rozszerzona prawomocność powoduje skutek dla wszystkich podmiotów, które zawarłyby z pozwanym przedsiębiorcą umowę w oparciu o tożsamy wzorec umowy. Profesjonalny pełnomocnik, reprezentujący w tym przypadku wszystkich powodów, powinien był wyjaśnić im przedmiotową kwestię i nie powinien on narażać swych mandantów na prowadzenie zbędnych czynności procesowych, skoro zamierzony skutek osiągnęliby bez konieczności wytaczania powództwa przez nich wszystkich – strona powodowa uzyskałaby zaspokojenie swych roszczeń bez potrzeby wytaczania powództwa. Taka postawa była także nielojalna wobec pozwanego, gdyż stanowiła dla niego zbędną dolegliwość finansową, wiążącą się zasadniczo z koniecznością pokrycia zbędnych kosztów procesu, skoro skutek dla wszystkich powodów mógł zostać osiągnięty przez wytoczenie jednego tylko powództwa, bądź wytoczenie jednego pozwu łącznie przez wszystkich powodów. Zdaniem Sądu powyższa okoliczność kwalifikuje się więc jako szczególnie uzasadniony przypadek, który uzasadnia wyłączenie normy ogólnej z art. 98 k.p.c. i nieobciążanie strony pozwanej - przegrywającej proces w całości, wszystkimi kosztami jakie ponieśli powodowie, z tej też racji, że koszty stanowiące wielokrotność wynagrodzenia tego samego pełnomocnika nie były niezbędne do celowego dochodzenia praw przez wszystkich powodów.

Opłatę sądową w wysokości 600 zł, od wniesienia której powodowie byli zwolnieni z mocy prawa, Sąd postanowił obciążyć pozwanego na podstawie art. 26 ust 1 pkt 6 oraz art. 113 ust. 4 w zw. z art. 96 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1025 j.t. ze zm.), stosując w tym przypadku tożsamą regułę co wyżej na zasadzie art. 102 k.p.c., nie obciążając pozwanego wielokrotnością tej kwoty wynikająca z formalnej wielości wniesionych pozwów.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> § 1 k.p.c., obciążając kosztami stronę pozwaną.

SSO Małgorzata Perdion-Kalicka