

Sygn. akt *XVII AmC 20833/13*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 stycznia 2016 roku

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

Przewodniczący: **SSO Dariusz Dąbrowski**

Protokolant: sekretarz sądowy Wioleta Żochowska

po rozpoznaniu 25 stycznia 2016 roku w Warszawie na rozprawie sprawy

z powództw **J. M., W. M., M. H., T. A., J. R., Stowarzyszenie Ochrony (...) w Ł.**

przeciwko **K. S.**

### **o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone**

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje K. S. wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

„Sklep gwarantuje zwrot kwoty równej cenie zamówionych produktów. Pieniądze zostaną oddane, zgodnie z powyższą ustawą, w ciągu 14 dni roboczych, wyłącznie na konto wskazane przez Klienta.”

2. zasądza od pozwanej K. S. na rzecz powodów kwotę 60 zł (sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego,

3. nakazuje pobrać od K. S. na rzecz Skarbu Państwa - Sąd Okręgowy w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa,

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

SSO Dariusz Dąbrowski

Sygn. akt AmC 20833/13

## UZASADNIENIE

Powodowie J. M., W. M., M. H., T. A., J. R., Stowarzyszenie Ochrony (...) w Ł. wnieśli pozwy przeciwko K. S. prowadzącej działalność o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy o treści: „...Sklep gwarantuje zwrot kwoty równej cenie zamówionych produktów. Pieniądze zostaną oddane zgodnie z powyższą ustawą w ciągu 14 dni roboczych wyłącznie przelewem bankowym na konto wskazane przez klienta” zawartego w rozdziale 7 zatytułowanym zwrot towaru Regulaminu sklepu internetowego, dostępnego na stronie [www.bettybeauty.pl](http://www.bettybeauty.pl).

W uzasadnieniu pozwu pełnomocnik powodów wskazał, że pozwana w ramach prowadzonej działalności gospodarczej posługuje się regulaminem o charakterze adhezyjnym niepodlegającym negocjacji, który zawiera w swojej treści zaskarżone w niniejszym postępowaniu postanowienie. W ocenie strony powodowej klauzula ta stanowi niedozwoloną klauzulę abuzywną.

W odpowiedzi na pozew pełnomocnik pozwanej wniósł o odrzucenie powództwa na podstawie art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz

opłaty skarbowej od pełnomocnictwa. Ewentualnie pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości a w przypadku wydania wyroku zgodnie z żądaniem pozwu o nieobciążanie pozwanej kosztami procesu.

Pełnomocnik strony pozwanej wskazał, iż z uwagi na powagę rzeczy osądzonej pozew winien być odrzucony, gdyż postanowienia o identycznej treści zostały już wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co skutkuje niedopuszczalnością prowadzenia procesu w niniejszej sprawie.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny.***

Pozwana K. S. prowadzi działalność gospodarczą O. S. K. S. w zakresie, której zajmuje się sprzedażą detaliczną odzieży prowadzoną w wyspecjalizowanych sklepach.

W działalności powyższej posługuje się wzorcem umownym o nazwie (...), w którym w rozdziale 7 znajduje się postanowienie o treści: „...Sklep gwarantuje zwrot kwoty równej cenie zamówionych produktów. Pieniądze zostaną oddane zgodnie z powyższą ustawą w ciągu 14 dni roboczych wyłącznie przelewem bankowym na konto wskazane przez klienta.”

Powyższy stan faktyczny został ustalony przez Sąd w oparciu o twierdzenia zawarte w powództwie oraz treść wzorca umowy o nazwie „Regulamin” w formie wydruku komputerowego ze strony internetowej [www.bettybeauty.pl](http://www.bettybeauty.pl) załączonego do przedmiotowego powództwa (k. 2-4).

Zgodnie z art. 227 k.p.c. 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 skoncentrowane do normatywnie wyrażonych przez ustawodawcę przesłanek abuzywności postanowień wzorca umowy.

Pozwana nie zaprzeczyła prawdziwości wzorca, ani treści kwestionowanego pozvem zapisu a wręcz przyznała że taki zapis istniał w regulaminie prowadzonego przez nią sklepu internetowego.

### ***Sąd Okręgowy zważył co następuje.***

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione z nim indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i w konsekwencji rażąco naruszają jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Uznanie zatem konkretnego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania z konsumentami wymaga stwierdzenia, że spełnia ono łącznie następujące przesłanki:

- 1) nie zostało uzgodnione indywidualnie z konsumentem, czyli 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 i które są narzucane konsumentowi, a zawarcie umowy w oparciu o nie ma charakter adhezyjny.

Wobec faktu, iż klauzula nie dotyczy także głównych świadczeń stron, to przedmiotem badania Sądu stała się jej ewentualna sprzeczność z dobrymi obyczajami, jak również ustalenie, czy ukształtowane przez nią prawa i obowiązki stron nie naruszają rażąco interesów konsumenta.

Należy wskazać, iż „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 o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające na niekorzyść od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.

W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. Pozwana 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.

Należy także wskazać, że 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. Stypizowane klauzule stwarzają niejako domniemanie, że ich zamieszczenie w regulaminie rażąco narusza interesy konsumentów a także jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, co nie oznacza, że przedsiębiorca nie może owego domniemania obalić w toku postępowania

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesów konsumentów Sąd Okręgowy podziela opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z 27 czerwca 2006 roku, 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.

Na gruncie niniejszej sprawy inkryminowana klauzula narusza w stopniu rażąco interesy konsumentów, w szczególności te o charakterze ekonomicznym związane z pozbawieniem konsumentów nieposiadających rachunku bankowego możliwości odzyskania uiszczonych przez nich płatności.

Zastrzeżenie to należy oceniać w kontekście całego regulaminu. W regulaminie zaś przedsiębiorca zastrzegł, iż zwrot pieniędzy nastąpi przelewem na konto. Niepodanie przez konsumenta konta bankowego skutkowałoby więc niezwróceniem mu należności za zakupiony towar. Pozwany przedsiębiorca przewidział tylko jeden sposób dokonania zwrotu płatności – tj. na konto bankowe. Postanowienie jest więc niedozwolone w zakresie, w jakim nakłada na konsumenta obowiązek posiadania i podania numeru konta bankowego.

Przenosząc powyższe rozważania na okoliczności przedmiotowej sprawy oraz po przeanalizowaniu treści kwestionowanej klauzuli Sąd uznał, że stanowi ona niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Pozwana w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zawiera z konsumentami umowy sprzedaży towarów za pośrednictwem prowadzonego przez nie sklepu internetowego. Bezspornym jest więc, że wypełniają one definicję umowy zawartej na odległość. Dokonując zatem oceny kwestionowanego postanowienia pod kątem spełnienia przesłanek niedozwolonego charakteru należy odwołać się do przepisów regulujących tę kwestię. Zważywszy jednak, że powództwa w niniejszej sprawie zostały wniesione przed wejściem w życie ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta analiza inkryminowanego zapisu została dokonana z uwzględnieniem ówczesnego stanu prawnego tj. przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Stosownie do treści art. 7 ust. 1 konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dalej ustęp 3 tego artykułu określając skutki złożenia takiego oświadczenia stanowi, że w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu [...]. Treścią tego oświadczenia woli jest anihilacja istniejącego pomiędzy kontrahentami stosunku prawnego, zaś zasadniczym skutkiem jego złożenia jest konieczność dokonania wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami, czego elementem po stronie nabywcy – konsumenta jest obowiązek zwrotu towaru, zaś przedsiębiorcy – zwrotu uiszczonych przez kontrahenta kwoty pieniężnej. Przepisy ustawy nie zawierają precyzyjnych regulacji w zakresie zasad i procedury dotyczących odstąpienia od umowy oraz czynności dokonywanych w następstwie powyższego, wskazując wyłącznie na ogólny obowiązek wzajemnych rozliczeń oraz zwrotu spełnionych świadczeń. W rezultacie ocena abuzywności postanowienia sprowadza się do zbadania, czy nałożone przez sporne postanowienie obowiązki odpowiadają zasadzie równomiernego ukształtowania sytuacji prawnej stron kontraktu oraz czy nie naruszają w sposób rażąco interesów konsumentów.

Poprzez treść kwestionowanego postanowienia pozwany zastrzegł dla siebie prawo do zwrotu należności za zwracany towar w ciągu 14 dni roboczych wyłącznie przelewem bankowym na konto wskazane przez klienta, co generuje po stronie konsumenta obowiązek posiadania takiego konta.

W konkluzji należy zatem podnieść, że pozwany wykorzystując swą uprzywilejowaną pozycję kontraktową, będącą rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy, kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. W szczególności sprzeczne z klauzulą generalną dobrych obyczajów oraz zasadami lojalności w stosunkach gospodarczych jest przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapis kształtujący ich sytuację prawną w sposób mniej korzystny niż miałyby to miejsce wskutek bezpośredniego zastosowania przepisów prawa. Zastrzegając, że zwrot należności nastąpi tylko na konto bankowe prowadzi do nierównomiernego rozłożenia praw i obowiązków pomiędzy stronami kontraktu.

Wobec powyższego Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie z konsumentami zakwestionowanej w pozwie klauzuli umownej na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c.

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

Przyznane stronie koszty stanowią wynagrodzenie pełnomocnika procesowego w wysokości 60 zł - ustalone na podstawie § 14 ust. 3 pkt. 2 w zw. z § 2 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.

Mając na uwadze wynik sprawy, orzeczenie o nakazaniu pobrania od strony pozwanej opłaty od pozwu uzasadnia przepis art. 113 ust. 1 ustawy z 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej zarządzono na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c..

SSO Dariusz Dąbrowski