

Sygn. akt XVII AmC 21887/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 sierpnia 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 6 sierpnia 2014 r. w Warszawie sprawy

z powództw A. Z. , S. L. , P. P. , I. W. , I. H. , P. M.

przeciwko A. S.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

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

"Klient jest zobowiązany do starannego zapakowania przesyłki. Sklep internetowy (...) zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za zniszczone towary i opakowania producenta naliczane procentowo do skali zniszczeń.";

2. nie obciąża pozwanej obowiązkiem zwrotu kosztów procesu stronie powodowej;

3. nakazuje pobrać od pozwanej A. S. 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 A. S..

SSO Anna Iwaszko

Sygn. akt **XVII AmC 21887 / 13**

## UZASADNIENIE

W dniu 27 czerwca 2013 roku powodowie A. Z., S. L., P. P., I. W., I. H. oraz P. M. złożyli w tut. Sądzie pozwy przeciwko pozwanej A. S.. W pozwach tych powodowie domagali się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści:

„Klient jest zobowiązany do starannego zapakowania przesyłki. Sklep internetowy (...) zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za zniszczone towary i opakowania producenta naliczane procentowo do skali zniszczeń.”,

zawartego we wzorcu umowy zatytułowanym „Regulamin”, którym posługiwała się pozwana. Nadto w każdej ze spraw powodowie wnieśli o zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego.

Sprawy wszczęte na skutek powyższego oznaczone zostały w repertorium XVII AmC numerami 21887/13 - 21889/13 oraz 22526/13 – 22528/13. Zarządzeniem z dnia 26 lutego 2014 roku Sąd połączył powyższe sprawy do wspólnego rozpoznania pod sygnaturą XVII AmC 21887/13.

Powodowie wskazali, że pozwana wprowadziła 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. Wypełniałyby 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 odpowiedziach na pozwy pozwana domagała się odrzucenia pozwu w każdej z połączonych spraw. W uzasadnieniach odpowiedzi na pozwy pozwana podniosła, iż w sprawach zachodzi powaga rzeczy osądzonej z uwagi na istnienie tożsamej klauzuli wpisanej do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Pozwana A. S. prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży rajstop za pośrednictwem prowadzonej przez siebie strony internetowej pod adresem (...). W ramach tej działalności w dacie wniesienia pozwu pozwana posługiwała się w obrocie z konsumentami postanowieniem wzorca umowy o treści „Klient jest zobowiązany do starannego zapakowania przesyłki. Sklep internetowy (...) zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za zniszczone towary i opakowania producenta naliczane procentowo do skali zniszczeń.”

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

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

Powództwa w połączonych sprawach zasługują na uwzględnienie.

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

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 pozwanej z tytułu zawartych umów polegają bowiem na przeniesieniu własności oferowanych przez nią produktów i wydaniu ich kontrahentowi, zaś kontrahenta na odebraniu rzeczy i zapłacie umówionej ceny.

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. Oczekiwanym jest w szczególności, by przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzeniem przez niego działalności gospodarczej, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z ograniczeniem uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Ograniczenie to wyraża się poprzez wskazanie naliczania opłat za zniszczenie zwróconego towaru w sposób uzależniony wyłącznie od woli przedsiębiorcy, co może powstrzymać konsumentów przed skorzystaniem z przysługującego im uprawnienia z uwagi na obawę przed poniesieniem nieokreślonych kosztów.

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.

Stosowany przez pozwanego zapis rażąco narusza interesy konsumentów. Dotyczą one przede wszystkim sfery ekonomicznej związanej z pobraniem przez przedsiębiorcę opłat za zniszczone towary i opakowania, naliczonych w sposób niemożliwy do przewidzenia przez konsumenta. Nadto sporna klauzula narusza nieekonomiczne interesy konsumentów takie jak: utrata czasu, brak satysfakcji związany z niepomysłnym załatwieniem sprawy, utrudnienie zwrotu towaru.

Konieczne jest 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.

Odnosząc się do zastrzeżenia konieczności starannego zapakowania przesyłki, wydaje się ono nie budzić większych wątpliwości interpretacyjnych. Jest raczej oczywistym, że konsument odstępujący od umowy winien zadbać, aby produkt nie uległ zniszczeniu w czasie transportu wskutek np. nieprawidłowego opakowania produktu. Niemniej jednak uzależnianie możliwości zwrotu świadczenia w pełnej wysokości od tego, czy starannie zapakowano przesyłkę, nie precyzując jednak na czym staranność ta miałaby polegać, zasługuje na dezaprobatę.

W dalszej części analiza zakwestionowanego w powództwie postanowienia wymaga odwołania się do treści art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22 poz. 271 ze zm.).

Stosownie do przepisu art. 7 ust. 3 tejże ustawy „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”. Wyraźnie widać, iż przepis dopuszcza określony zakres ingerencji ze strony konsumenta, która jednakże nie może przekroczyć granic zwykłego zarządu. Kodeks cywilny nie definiuje pojęć czynności zwykłego zarządu, pozostawiając to doktrynie i orzecznictwu. Zwyczajowo czynności zwykłego zarządu związane są ze zwykłą eksploatacją rzeczy i zmierzają do utrzymania jej w stanie niepogorszonym. Ocena, czy określona czynność mieści się w granicach zwykłego zarządu winna być dokonywana w konkretnych okolicznościach faktycznych. Jednakże samodzielne dokonywanie tej oceny przez przedsiębiorcę prowadzić może do niekorzystnego dla konsumenta wniosku, iż towar czy opakowanie poddane ingerencji w strukturę traktować należy jako zniszczone. W tej sytuacji wyjątkowo krzywdzące jest dla konsumenta zastrzeżenie przez przedsiębiorcę niemożliwej do przewidzenia opłaty za zmianę stanu produktu czy opakowania, uznanej przez niego za zniszczenie. Co więcej, wprowadzenie do regulaminu postanowienia uprzedzającego konsumenta o naliczeniu przez przedsiębiorcę opłaty za zniszczenie w bliżej nieokreślonej wysokości powodować może u konsumenta strach przed skorzystaniem z przysługującego mu uprawnienia. W przypadku bowiem gdy towar uległby zniszczeniu chociażby podczas transportu konsument narażony byłby na poniesienie opłaty, na której wysokość nie miałby wpływu. Jednocześnie z uwagi na charakter umów zawieranych na odległość utrudnione byłoby poddanie kontroli co do zasadności tak jednostronnie ustalonej opłaty.

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.

Sąd doszedł do przekonania, że w niniejszej sprawie zasadne będzie odstąpienie od zasądzenia na rzecz powodów kosztów zastępstwa procesowego. Orzeczenie o kosztach znajduje oparcie w art. 102 kpc, zgodnie z którym w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może nie obciążać strony przegrywającej kosztami. Powodowie masowo wnoszą powództwa o uznanie postanowień za niedozwolone z lakonicznymi uzasadnieniami, a w trakcie postępowań nie działają aktywnie, czym w ocenie Sądu dają wyraz braku faktycznego zainteresowania realną ochroną interesów konsumentów, a poprzez nadużywanie instytucji ustawowego zwolnienia od kosztów sądowych zmierzają do realizacji partykularnego interesu związanego z uzyskiwaniem korzyści w ramach zasądzenia kosztów procesu. Nadto poprzez masowość swojego działania w istotny sposób utrudniają funkcjonowanie tutejszego Sądu, osłabiając możliwość podejmowania przez Sąd działań faktycznie istotnych dla ochrony interesów konsumentów. Tym samym zasądzenie kosztów procesu na rzecz powodów kłóciłoby się w oczywisty sposób z poczuciem sprawiedliwości i słuszności.

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

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

SSO Anna Iwaszko