

Sygn. akt VI ACa 392/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 7 sierpnia 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Urszula Wiercińska

Sędzia SA – Ewa Śniegocka

Sędzia SO (del.) – Beata Waś (spr.)

Protokolant: – sekr. sądowy Ewelina Murawska

po rozpoznaniu w dniu 7 sierpnia 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) z siedzibą w P.

przeciwko (...) spółce z o.o. z siedzibą w Z.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

z dnia 4 stycznia 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 4921/11

I zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

- 1. postanowienie wzorca umowy o nazwie „Regulamin” o treści: „W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń, co do ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/ braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do (...). Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce.” uznaje za niedozwolone i zakazuje jego stosowania w obrocie z konsumentami;*
- 2. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanej;*
- 3. zasądza od pozwanej na rzecz powoda 377 (trzysta siedemdziesiąt siedem) zł tytułem zwrotu kosztów procesu;*
- 4. nakazuje pobranie od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwoty 600 (sześćset) zł tytułem opłaty sądowej od pozwu;*

II zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego za drugą instancję,

III nakazuje pobranie od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwoty 600 (sześćset) zł tytułem opłaty sądowej od apelacji.

Sygn. akt VI ACa 392/12

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 25 lipca 2011 r. (...) (dalej (...)) wniosło o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia umownego stosowanego przez pozwanego (...) Sp. z o.o., o treści: „W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń, co do ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do (...). Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce”.

W uzasadnieniu powód wskazał, że pozwany prowadzi sklep internetowy (...) i przy prowadzeniu swojej działalności posługuje się przygotowanym przez siebie regulaminem, zawierającym zakwestionowane postanowienie umowne, które w jego ocenie przewiduje zbyt daleko idące uzależnienie prawa konsumenta do złożenia reklamacji od posiadania protokołu sporządzonego natychmiast przy odebraniu przesyłki. Ponadto według powoda przedmiotowa klauzula w przypadku np. wad ukrytych przesyłki /towaru/ prowadzi do pozbawienia klienta w ogóle praw do złożenia reklamacji.

W odpowiedzi na pozew (...) Sp. z o.o. wniosła o oddalenie powództwa, podnosząc, że cel wprowadzenia kwestionowanego zapisu Regulaminu znajdującego się w rozdziale „Reklamacje z tytułu uszkodzeń mechanicznych w transporcie” był zupełnie inny niż rozumienie nadane przez powoda. Jak wskazała pozwana prowadząc handel za pomocą sieci internet, poprzez sklep (...), stosowanie kwestionowanego zapisu miało na celu uregulowanie współpracy pomiędzy konsumentem a sprzedawcą w zakresie dochodzenia przez tego drugiego roszczeń od przewoźnika, albowiem sprzedawca internetowy w obrocie gospodarczym korzysta z pomocy innych podmiotów przy realizacji zobowiązań z umowy sprzedaży przez internet. Nadto pozwana zaprzeczyła by przedmiotowy zapis zamykał konsumentowi, czy innemu klientowi sklepu drogę do reklamacji towaru z powodu np. wad ukrytych. Odwołując się szczególnie do przepisów art. 74 § 3 prawa przewozowego, art. 545 § 1 i 2 k.c. i art. 548 § 1 k.c., pozwana stwierdziła, że tak opisane zasady były w ocenie sprzedawcy zasadne do ustalenia ewentualnej odpowiedzialności przewoźnika i absolutnie nie miały na celu ograniczanie dochodzenia roszczeń z ustawy konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową. Pozwana wskazała również, że niezależnie od powyższego zakwestionowane postanowienie regulaminu (...) zostało przez nią z dniem 25 lipca 2011 r. usunięte.

Wyrokiem z dnia 4 stycznia 2012 r. sygn. akt XVII AmC 4921/11 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił powództwo, zasądając od (...) na rzecz (...) Sp. z o.o. koszty procesu. Ponadto, Sąd i instancji przejął na rachunek Skarbu Państwa kwotę 600 zł z tytułu opłaty sądowej, od uiszczenia której powód był zwolniony oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Skarbu Państwa.

Powyższe rozstrzygnięcie zapadło na podstawie następujących ustaleń faktycznych:

(...) Sp. z o. o. prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie sprzedaży detalicznej prowadzonej poprzez sklep internetowy (...).

Bezspornym, wobec przyznania przez pozwaną, jest fakt stosowania przez nią, w dacie wniesienia pozwu, w obrocie konsumenckim wzorca umownego o nazwie „Regulamin”, w którym zawarte jest postanowienie o treści: „W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń, co do ilości dostarczonego

towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do (...). Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce."

Pozwana nie zarzuciła niezgodności treści przywołanej klauzuli z treścią stosowanego przez nią wzorca, dlatego też fakt ten w oparciu o art. 230 k.p.c. Sąd Okręgowy uznał za przyznany.

Na podstawie powyższych ustaleń Sąd Okręgowy doszedł do przekonania, że powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

Wskazując przesłanki uznania postanowień umownych za niedozwolone określone w art. 385¹ § 1 k.c., oraz fakt, że abstrakcyjna kontrola kwestionowanego zapisu dokonywana jest ex ante i obejmuje jedynie wzorzec, nie zaś konkretną umowę, Sąd Okręgowy uznał, że kwestionowane postanowienie zawarte w stosowanym przez pozwanego Regulaminie w rozdziale „Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych” o treści: „W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń, co do ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do (...). Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce”, nie spełnia przesłanek niedozwolonego postanowienia umownego.

Według Sądu Okręgowego zgodnie z art. 545 § 1 k.c., sposób wydania i odebrania rzeczy sprzedanej powinien zapewnić jej całość i nienaruszalność; dotyczy to w szczególności sposobu opakowania i przewozu, który powinien odpowiadać właściwościom rzeczy. Z kolei § 2 stanowi, że w razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. Wskazana regulacja znajduje zastosowanie do sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z art. 535¹ k.c., przepisy o sprzedaży stosuje się do sprzedaży konsumenckiej w takim zakresie, w jakim sprzedaż ta nie jest uregulowana odrębnymi przepisami, natomiast art. 1 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176) stanowi, że do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się jedynie przepisów art. 556-581 k.c.

Przywołany powyżej przepis w ocenie Sądu Okręgowego nawiązuje również do - wyrażonej w art. 354 k.c. - konieczności współdziałania wierzyciela i dłużnika w wykonaniu zobowiązania. Ponadto wskazuje on na obowiązki sprzedawcy i kupującego związane z wykonaniem umowy sprzedaży, w szczególności, gdy przedmiot umowy jest dostarczany przez przewoźnika.

Z przedmiotowej regulacji wynika, że w tym ostatnim przypadku kupujący jest obowiązany do zbadania przesłanej mu rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju oraz do dokonania wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, gdyby w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, co może polegać np. na sporządzeniu protokołu reklamacyjnego, opisującego stwierdzone nieprawidłowości. Dodatkowo Sąd Okręgowy zaznaczył, że z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (art. 548 § 1 k.c.). Dochowanie zatem przez kupującego wspomnianych aktów staranności jest niezbędne, aby sprzedawca mógł dochodzić ewentualnych roszczeń od przewoźnika. Z kolei w myśl art. 74 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. nr 50, poz. 601 t.j.), jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona (ust. 1). Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7

dni od dnia odbioru przesyłki (ust. 3). Natomiast w świetle art. 76 ustawy, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika,
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
- 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Powołując się na poglądy doktryny odnośnie negatywnych skutków niewykonania przez kupującego obowiązku zbadania rzeczy określonego w § 2 art. 545 k.c., – którymi są: możliwość sprzedawcy podniesienia zarzutu, że uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy nastąpiło po jej wydaniu, a więc już po przejściu ryzyka przypadkowego zniszczenia lub utraty rzeczy na kupującego, oraz zwolnienie sprzedawcy się od odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę w takim zakresie, w jakim niezbadanie rzeczy spowodowało utrudnienie lub uniemożliwienie mu dochodzenia roszczeń od przewoźnika bądź ubezpieczyciela – Sąd Okręgowy wskazał, że kwestionowane postanowienie wywołuje tożsame skutki.

Odnosząc powyższe do okoliczności przedmiotowej sprawy Sąd Okręgowy stwierdził, że zakwestionowane postanowienie wymaga od konsumenta dochowania aktu staranności poprzez zbadanie stanu przesyłki w chwili jej doręczenia oraz sporządzenie protokołu szkody w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej w przypadku stwierdzenia jej uszkodzenia lub zastrzeżeń, co od ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki. Wbrew sugestiom powoda, zdaniem Sądu I instancji z uwagi na to, iż ostatnie zdanie kwestionowanego zapisu precyzuje, że brak protokołu szkody uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji jedynie „z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce”, postanowienie to nie pozbawia konsumenta prawa do złożenia reklamacji ogóle (np. w przypadku wystąpienia wady ukrytej), czy dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową.

Tym samym, w ocenie Sądu Okręgowego brak było podstaw do uznania, zaskarżonej klauzuli za sprzeczną z dobrymi obyczajami i naruszającą interesy konsumentów.

Sąd I instancji wskazał też, że zgodnie z treścią art. 479⁴⁰ k.p.c. wskazywane przez pozwanego zaniechanie przez niego stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego rozstrzygnięcia pozostało bez wpływu na bieg postępowania. Z tego też względu okoliczność usunięcia przez pozwanego z dniem 25 lipca 2011 r. z „Regulaminu” zakwestionowanego postanowienia nie miała wpływu na treść rozstrzygnięcia Sądu.

Na powyższe rozstrzygnięcie apelację wniósł powód, który zaskarżając przedmiotowy wyrok w całości, zarzucił mu naruszenie w szczególności art. 385¹§ 1 kc, art. 545 kc, art. 354 kc, 548 kc, art. 74 i art. 76 Prawa przewozowego - przez ich bezpodstawne zastosowanie w niniejszej sprawie polegające na błędnym przyjęciu, że sporna klauzula umowna nie stanowi klauzuli abuzywnej, podczas gdy w przekonaniu powoda tak właśnie jest.

Podnosząc powyższe skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez uwzględnienie powództwa w całości oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu za obie instancje według norm przepisanych, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy sądowi pierwszej instancji do ponownego rozpatrzenia - przy uwzględnieniu kosztów postępowania odwoławczego.

Sąd Apelacyjny ustalił i zważył, co następuje.

Apelacja zasługuje na uwzględnienie. Sąd Apelacyjny przyjmuje za własne ustalenia faktyczne dokonane przez Sąd Okręgowy w zakresie stosowania przedmiotowej klauzuli, które nie były zresztą sporne między stronami.

Na wstępie zauważyć trzeba, że z uwagi na treść art. 479⁴⁰ k.p.c., dla oceny prawidłowości rozstrzygnięcia Sądu I instancji w niniejszej sprawie irrelevantne jest wskazywane przez pozwanego zaniechanie stosowania przez niego przedmiotowej klauzuli jeszcze przed wniesieniem powództwa /usunięcie przez pozwanego z dniem 25 lipca 2011 r. zakwestionowanego postanowienia/.

Przechodząc natomiast do oceny zarzutów apelacji wskazać należy, iż okazały się one zasadne, z tym, że kluczowa dla nieprawidłowości stanowiska Sądu I instancji okazała się niewłaściwa subsumpcja dokonana przez ten Sąd w płaszczyźnie art. 385¹ § 1 k.c.

W świetle przepisu art. 385¹ § 1 k.c. niedozwolonym postanowieniem wzorca umowy jest takie postanowienie, które kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Rażące naruszenie interesów konsumenta można rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom (w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego) oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku. Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego (zob. wyrok SN z dnia 13 lipca 2005r. I CK 832/04, LEX nr 159111).

Aby zatem uznać dane postanowienie umowne za abuzywne nie jest wystarczające ustalenie wyłącznie nierównomiernego rozkładu praw i obowiązków stron umowy (sprzeczność z dobrymi obyczajami), lecz konieczne jest również stwierdzenie prawnie relewantnego znaczenia tej nierównowagi (rażące naruszenie interesów konsumenta).

Na gruncie niniejszej sprawy, sporna okazała się przede wszystkim kwestia, czy rozważane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Sąd Apelacyjny nie podziela stanowiska Sądu Okręgowego o braku abuzywności klauzuli o treści: „W przypadku stwierdzenia przez Kupującego uszkodzenia przesyłki lub zastrzeżeń, co do ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki należy bezwzględnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej, spisać protokół szkody, który powinien zawierać datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń/braków. Następnie podpisany protokół należy przesłać do (...). Brak tego protokołu uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce”.

Nie można się bowiem zgodzić z poglądem Sądu I instancji, iż kwestionowane postanowienie, z uwagi na „ostatnie zdanie kwestionowanego zapisu precyzującego, że brak protokołu szkody uniemożliwia pozytywne rozpatrzenie reklamacji jedynie z tytułu uszkodzeń mechanicznych lub braków w przesyłce, zaś postanowienie to nie pozbawia konsumenta prawa do złożenia reklamacji także w przypadku wystąpienia wady ukrytej” przesyłki/towaru.

W ocenie Sądu Apelacyjnego, z treści kwestionowanego zapisu, w żaden sposób nie sposób wywieść, że uszkodzenia mechaniczne lub braki w przesyłce nie odnoszą się jak to przyjął Sąd Okręgowy również do wad ukrytych przesyłki tj. w przypadku szkody nie dającej się zauważyć z zewnątrz, którą uprawniony stwierdził dopiero po przyjęciu przesyłki.

Nadto objęta sporem klauzula z uwagi na jej niejednoznaczność może poprzez niedoinformowanie konsumenta wywołać u niego błędne przekonanie, co do zakresu przysługujących mu praw i obowiązków. Przedmiotowa klauzula sugerując, iż w określonych sytuacjach konsument mimo, że w jego ocenie znajdą uzasadnione podstawy uprawniające go do złożenia reklamacji przesyłki / ukrytej wady towaru nie dającej się stwierdzić bez rozpakowania przesyłki/

z uwagi na nie sporządzenie protokołu szkody w obecności kuriera, powodować będzie utratę uprawnienia do skutecznego zgłoszenia reklamacji brak protokołu szkody

Taka dezinformacja jest wręcz „klasycznym” przykładem działania wbrew dobrym obyczajom.

Powyższe stanowisko potwierdza również sam pozwany wskazując, że usunął przedmiotową klauzulę /cały rozdział/, gdyż „powołane i zakwestionowane postanowienie Regulaminu (...) mogło stwarzać nieporozumienie w zakresie interpretacji zapisów regulaminu i stawiać ograniczenia klientom w zakresie dochodzenia ich praw, poprzez zamykanie im drogi do składania reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa”.

W ocenie Sądu Apelacyjnego, trafnie wskazał zatem skarżący, iż kwestionowany zapis wzorca umowy kształtuje sytuację konsumenta w sposób bardziej rygorystyczny/ niekorzystny/ niż wynika to z powołanych przepisów prawa przewozowego i w istocie umożliwia pozwanemu uniknięcie odpowiedzialności z tytułu reklamacji związanej z wykryciem przez klienta wady towaru już po jej odebraniu.

Zgodnie bowiem z art. 74 ust 3 Prawa przewozowego jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze /wada ukryta/, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od odbioru przesyłki. W takim przypadku w oparciu o treść art. 76 pkt 4 tej ustawy jeżeli uprawniony stwierdził szkodę po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu, nawet przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń / bez protokołu szkody/ nie powoduje wygaśnięcia roszczeń z tytułu gwarancji.

Zasadnie twierdzi zatem skarżący, że przedmiotowa klauzula przewidując uzależnienie prawa konsumentów do złożenia reklamacji od tego, aby odpowiedni protokół był spisany jeszcze w obecności kuriera także w przypadku ukrytych wad towaru, ewidentnie stanowi sytuację prawną konsumentów mniej korzystną niż uregulowana przez ustawodawcę, który w przypadku wad nie dających się od razu zauważyć przyznał konsumentom 7 dni na zgłoszenie reklamacji. Dodatkowo wskazać należy, że po stronie przyjmującego przesyłkę brak jakichkolwiek instrumentów aby protokół mógł być sporządzony w obecności kuriera i przez niego podpisany, w przypadku kiedy kurier nie zechce w tej czynności uczestniczyć. Zatem pozwany nałożył na konsumenta obowiązek, którego realizacja zależy nie tylko od niego.

Przedmiotowa klauzula prowadzi zatem do wypaczenia idei, na jakiej został oparty zapis art. 74 ust 3 i art. 76 pkt 4 Prawa przewozowego i w rzeczywistości, na co trafnie zwraca uwagę skarżący, wprowadzenie do umowy stron kwestionowanej klauzuli prowadzi do pozbawienia konsumenta możliwości dochodzenia uprawnień tytułem reklamacji przesyłki/towaru, obciążając konsumenta obowiązkiem posiadania protokołu szkody także w sytuacji gdy, zauważył on wadę przesyłki /wadę ukrytą/ już po jej odebraniu.

Trudno również w ocenie Sądu Apelacyjnego, uznać za prawidłowe stanowisko Sądu I instancji, że zawarte w umowie postanowienie dotyczące obowiązku podpisania protokołu szkody w obecności kuriera jest de facto odpowiednikiem regulacji kodeksowej (art. 545 kc, w zw. z art. 354 kc i art. 548 kc.). Sąd oceniając bowiem, czy konkretne postanowienie umowne jest niedozwolone porównuje jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli. Jeżeli konsument byłby w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że ma ono charakter nieuczciwy.

Z uwagi na powyższe argumenty ukształtowanie praw i obowiązków stron w będące wynikiem stosowania przez pozwanego kwestionowanej klauzuli należy w ocenie Sądu Apelacyjnego uznać za nieuzasadnioną dysproporcję praw i obowiązków konsumenta, co rażąco narusza zasadę wzajemnego rzetelnego i uczciwego działania obu stron umowy, co z kolei prowadzi do uznania, że przedmiotowa postanowienie umowne stanowi rażące naruszenie interesów konsumenta. Natomiast „działanie wbrew dobrym obyczajom” w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w stworzeniu przez pozwanego takiej klauzuli we wzorcu, która godzi w równowagę kontraktową

stron. Wbrew zatem stanowisku Sądu I instancji istnieją w ocenie Sądu Apelacyjnego podstawy, by przedmiotowe postanowienie wzorca umownego uznać za abuzywne.

Stanowisko Sądu I instancji, w którym twierdzi on, iż kwestionowana klauzula nie narusza w rażący sposób interesów konsumentów, nie pozbawiając konsumenta prawa do złożenia reklamacji w przypadku wady ukrytej, czy dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową, a jedynie „wymaga od konsumenta dochowania aktu staranności poprzez zbadanie stanu przesyłki w chwili jej doręczenia oraz sporządzenie protokołu szkody w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej w przypadku stwierdzenia jej uszkodzenia lub zastrzeżeń, co od ilości dostarczonego towaru lub zawartości paczki”, należy uznać za błędne.

Za irrelevantne dla oceny abizywności kwestionowanych postanowień należy natomiast uznać argumenty pozwanego, w których wskazuje, że interpretował kwestionowane postanowienia /stosował ich treść/ w sposób nie naruszający interesów klientów.

Stosownie bowiem do treści art. 479³⁶ k.p.c. i art. 479³⁸ k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08, „Glosa” 2009, Nr 3, s. 8). W niniejszym postępowaniu ocenie podlega bowiem treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania.

Dlatego też argumenty pozwanego, że wprowadzenie kwestionowanych postanowień do Regulaminu miało na celu „uregulowanie współpracy pomiędzy konsumentem a sprzedawcą w zakresie dochodzenia przez tego drugiego roszczeń od przewoźnika, albowiem sprzedawca internetowy w obrocie gospodarczym korzysta z pomocy innych podmiotów przy realizacji zobowiązań z umowy sprzedaży przez internet” oraz, że nie miały na celu ograniczenia dochodzenia roszczeń z ustawy konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową, a także fakt, że pozwany interpretował przedmiotową klauzulę w sposób nie zamykający konsumentowi, czy innemu klientowi sklepu drogi do reklamacji towaru z powodu np. wad ukrytych, nie mogły odnieść skutku.

W ocenie Sądu Apelacyjnego spełnione są również pozostałe przesłanki uznania przedmiotowej klauzuli za abuzywną. Nie może bowiem budzić wątpliwości, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanych postanowień, a zatem przedmiotowe postanowienie nie było z nimi uzgadniane indywidualnie (nie podlegało negocjacom). Skarżone postanowienie umowy nie dotyczyło także sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia. Odnosiło się ono bowiem do kwestii związanej z wzajemnym rozliczeniem stron związanym z odbiorem zakupionego towaru/ przesyłki, a nie do istotnych postanowień umowy kupna – sprzedaży.

Tym samym, wobec przedstawionych powyżej argumentów przemawiających za uznaniem skarżonego postanowienia jako kształtującego prawa i obowiązki konsumenta (w tym wypadku klienta sklepu internetowego) w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszający interesy konsumenta, w ocenie Sądu Apelacyjnego wszystkie kumulatywnie wymagane przesłanki z art. 385¹ § 1 k.c. zostały spełnione.

A zatem, mając na uwadze powyższe, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. w zw. z art. 479⁴² §1 k.p.c. i art. 479⁴⁴ § 1 k.p.c. orzekł jak w sentencji.

O kosztach procesu za drugą instancję Sąd Apelacyjny orzekł na zasadzie odpowiedzialności za wynik sporu stosownie do przepisu art. 108 § 1 k.p.c. w zw. art. 98 § 1 i § 3 k.p.c. i w zw. z § 14 ust 3 pkt 2 w zw. z § 12 ust 1 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. Nr 163, poz. 1349 ze zm.).