

*Sygn. akt VI A Ca 1538/12*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 13 czerwca 2013 r.*

*Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:*

*Przewodniczący - Sędzia SA – Marek Podogrodzki*

*Sędzia SA – Ryszard Sarnowicz*

*Sędzia SA – Agata Zajac (spr.)*

*Protokolant: sekr. sądowy Katarzyna Kędzierska*

*po rozpoznaniu w dniu 13 czerwca 2013 r. w Warszawie*

*na rozprawie*

*sprawy z powództwa D. N. (1)*

*przeciwko (...) S.A. w Ł.*

*o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone*

*na skutek apelacji pozwanego*

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

*z dnia 14 sierpnia 2012 r.*

*sygn. akt XVII AmC 5627/11*

**I. oddala apelację;**

**II. zasądza od (...) S.A. w Ł. na rzecz D. N. (1) kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) złotych tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.**

Sygn. akt VI A Ca 1538/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 24 października D. N. (1) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia stosowanego przez pozwaną (...) S.A. w Ł. wzorca o nazwie „Przeczytaj koniecznie” o treści: „W przypadku, gdy zakwaterowanie nastąpi w pierwszym dniu imprezy przed godziną 14:00 lub wykwaterowanie nastąpi w ostatnim dniu imprezy po godzinie 10:00, to może wystąpić konieczność uiszczenia (u rezydenta lub bezpośrednio w hotelowej recepcji) dopłaty do kolejnej doby hotelowej”. W uzasadnieniu powód wskazał, że kwestionowane postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy i jest niezgodne z art. 385<sup>3</sup> pkt 19 i 20 k.c. poprzez nałożenie na konsumenta konieczności poniesienia dodatkowych opłat, prowadzących do rzeczywistego podwyższenia ceny imprezy turystycznej.

Pozwana (...) S.A. w Ł. wniosła o oddalenie powództwa, podnosząc, że kwestionowany zapis nie godzi w równowagę kontraktową nawiązanego przez organizatora turystyki i jego klienta stosunku umownego. Wskazała, iż jest on skierowany głównie do turystów uczestniczących w imprezach z własnym dojazdem i został zamieszczony jedynie w celu wykonania obowiązku informacyjnego, tj. wskazania ram doby hotelowej i obowiązków, jakie nakładane są na konsumenta, zgodnie z normami obowiązującymi w każdym hotelu w przypadku przekroczenia doby hotelowej.

Wyrokiem z dnia 14 sierpnia 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanej wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „W przypadku gdy zakwaterowanie nastąpi w pierwszym dniu imprezy przed godziną 14:00 lub wykwaterowanie nastąpi w ostatnim dniu imprezy po godzinie 10:00, to może wystąpić konieczność uiszczenia (u rezydenta lub bezpośrednio w hotelowej recepcji) dopłaty do kolejnej doby hotelowej.”, nakazał pobrać od (...) S.A. z siedzibą w Ł. na rzecz Skarbu Państwa-Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód był zwolniony; zasądził od (...) S.A. z siedzibą w Ł. na rzecz D. N. (2) kwotę 360 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

Powyższy wyrok został wydany w oparciu o następujące ustalenia faktyczne Sądu I instancji:

Pozwana (...) S.A. z siedzibą w Ł. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług turystycznych, w ramach której posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa” zawierającym postanowienie o treści: „W przypadku, gdy zakwaterowanie nastąpi w pierwszym dniu imprezy przed godziną 14:00 lub wykwaterowanie nastąpi w ostatnim dniu imprezy po godzinie 10:00, to może wystąpić konieczność uiszczenia (u rezydenta lub bezpośrednio w hotelowej recepcji) dopłaty do kolejnej doby hotelowej”.

Przy tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Okręgowy wskazał, iż możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowania go z praktyki zależna jest od spełnienia łącznie następujących przesłanek: 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacom; 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami; 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta; 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia. Sąd Okręgowy podniósł, iż zakwestionowane przez powoda postanowienie nie dotyczy głównych świadczeń stron umowy i nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem. Sąd I instancji wskazał, iż postanowienie to przewiduje obowiązek pokrycia przez konsumenta będącego uczestnikiem imprezy dodatkowych kosztów związanych ze zbyt wczesnym przybyciem do hotelu albo zbyt późnym jego opuszczeniem. Nałożenie takiego obowiązku zdaniem Sądu Okręgowego jest żądaniem nie uzasadnionym okolicznościami i zbyt uciążliwym dla konsumenta. Sąd I instancji podkreślił, iż przedmiotowy obowiązek powinien zostać nałożony dopiero wtedy, gdy chęć wcześniejszego zakwaterowania lub późniejszego wykwaterowania będzie wyrazem swobodnej woli konsumenta podjętej po zapoznaniu się z konsekwencjami finansowymi takiej decyzji. Z kolei nałożenie na konsumenta obowiązku zapłaty dodatkowych kosztów związanych z nieterminowym zakwaterowaniem albo wykwaterowaniem będących wynikiem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi przedsiębiorca może powodować przerzucenie na konsumenta ryzyka związanego z prowadzeniem działalności w postaci świadczenia usług turystycznych. Sąd Okręgowy wskazał ponadto, iż konsument może nie być w stanie uiścić dodatkowych kosztów podczas imprezy, a obciążenie go takim obowiązkiem może mu utrudnić lub nawet uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. W ocenie Sądu I instancji przedmiotowe postanowienie w sposób nierównorzędny określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy, gdyż nakłada na konsumenta obowiązek poniesienia dodatkowych kosztów, których się nie spodziewał, a tym samym de facto prowadzi do podwyższenia ceny imprezy i to już w chwili, gdy odstąpienie od umowy jest praktycznie nie możliwe. Zdaniem Sądu Okręgowego sporne postanowienie umowne wyczerpuje treść klauzuli przewidzianej w art. 385<sup>3</sup> pkt 20 k.c., co przesądza o jej abuzywności. Sąd I instancji zaznaczył, iż nie podziela stanowiska pozwanej, że zaskarżone postanowienie jest skierowane głównie do turystów uczestniczących w imprezach z własnym dojazdem i ma charakter jedynie informacyjny. Z treści wzorca nie wynika bowiem, aby zaskarżone

postanowienie było skierowane do uczestników imprezy z własnym dojazdem, wręcz przeciwnie konstrukcja zapisów rozdziału zatytułowanego „Zakwaterowanie-doby hotelowe” wskazuje, że zapis jest skierowany do uczestników imprezy z dojazdem organizowanym przez kontrahenta konsumenta, natomiast do uczestników z dojazdem władnym adresowane są postanowienia zawarte w dalszej części rozdziału, gdzie organizator informuje, że „W przypadku imprez z dojazdem własny należy stosować się do podanych w katalogu godzin przyjazdu do obiektu. (...)”. Sąd Okręgowy podniósł również, iż zakwestionowane postanowienie może stwarzać po stronie konsumenta mylne przekonanie, że będzie zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów związanych z przekroczeniem ram doby hotelowej, nawet wtedy, gdy nie dojdzie do tego z jego winy. O kosztach procesu Sąd I instancji orzekł na podstawie art. 98 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę.

Powyższy wyrok zaskarżyła apelacją w całości pozwana, zarzucając:

- 1) naruszenie art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. polegające na przyjęciu, że w świetle tego przepisu istnieją podstawy do uznania za niedozwolone postanowienia przewidującego, iż w przypadku gdy zakwaterowanie nastąpi w pierwszym dniu imprezy przed godziną 14:00 lub wykwaterowanie nastąpi w ostatnim dniu imprezy po godzinie 10:00, to może wystąpić konieczność uiszczenia (u rezydenta lub bezpośrednio w hotelowej recepcji) dopłaty do kolejnej doby hotelowej;
- 2) naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w zw. z art. 385<sup>3</sup> pkt 19 i 20 k.c. wobec uznania, że wyżej wymienione postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrym obyczajem, rażąco naruszając interesy tych osób.

W oparciu o tak sformułowane zarzuty, pozwana wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa oraz o zasądzenie od powoda na jej rzecz kosztów postępowania sądowego według norm przepisanych.

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

Apelacja nie zasługuje na uwzględnienie.

Sąd Okręgowy dokonał prawidłowych ustaleń faktycznych, które Sąd Apelacyjny przyjmuje za własne.

Za chybiony należało uznać zarzut naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Sąd Apelacyjny podzielił stanowisko Sądu Okręgowego, iż w niniejszej sprawie zostały spełnione przesłanki, warunkujące dokonanie przez Sąd kontroli abstrakcyjnej wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, wskazane w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. określa przesłanki uznania zakwestionowanego postanowienia umownego za niedozwolone – postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, postanowienia umowy nie dotyczą sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, ukształtowane zakwestionowanym postanowieniem prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, przy czym dla uznania postanowienia umownego za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie wszystkich powyższych przesłanek. Wskazany wyżej przepis pozostaje w zgodzie z określeniem klauzuli niedozwolonej zawartym w art. 3 ust. 1 dyrektywy europejskiej nr 93/13 z dnia 5 kwietnia 1993 r., zgodnie z którym klauzula jest niedozwolona, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje nieuzasadnioną i istotną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

Nie ulega wątpliwości, iż spełnione zostały pierwsze dwie przesłanki uznania postanowienia umownego za niedozwolone, gdyż zakwestionowane postanowienie, zawarte w stosowanym przez pozwaną wzorcu umowy nie było uzgadniane indywidualnie, co pozwana przyznała w odpowiedzi na pozew, zaś wzorzec stosowany był przy zawieraniu umów z konsumentami. Nie ulega też wątpliwości, że kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron wynikających z zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, regulują one bowiem jedynie sytuację, w której uczestnik imprezy turystycznej ma obowiązek

uiszczenia dodatkowej opłaty za kolejną dobę hotelową. Postanowienie zakwestionowane przez powoda jest więc postanowieniem dodatkowym, podlegającym ocenie w świetle przepisów art. 385<sup>1</sup> k.c.

Niewątpliwie dla prawidłowej oceny postanowień umowy niezbędne jest zdefiniowanie pojęć „sprzeczności z dobrymi obyczajami” i „rażącego naruszenia interesów konsumenta”. W ocenie Sądu Apelacyjnego za rażące naruszenie interesów konsumentów należy uznać sytuację, w której w rażący sposób została naruszona równowaga interesów stron poprzez wykorzystanie przez jedną ze stron swojej przewagi przy układaniu wzorca umowy, przy czym „rażące” oznacza znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Sprzeczność z dobrymi obyczajami oznacza zaś wykroczenie przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości, a więc próbę obrony praw strony układającej wzorzec na koszt konsumenta, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu z tego tytułu wyrównania.

W orzecznictwie Sądu Najwyższego wskazuje się, że ocena abuzywności postanowień umownych wymaga dokonania przez sąd weryfikacji „przyzwoitości” konkretnej klauzuli, a więc zbadania, czy oceniane postanowienie wzorca jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumenta. Sąd powinien więc ustalić, jak wyglądałyby obowiązki konsumenta w braku kwestionowanej klauzuli – jeżeli konsument, na podstawie ogólnych przepisów, byłby w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że ma ono charakter abuzywny (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r. III SK 21/06 OSNP 2008/11-12/11).

Stosowane przez pozwaną postanowienie zawarte we wzorcu umownym jest w ocenie Sądu Apelacyjnego zarówno sprzeczne z dobrymi obyczajami, jak i rażąco narusza interesy konsumentów, gdyż przewiduje obowiązek pokrycia przez konsumenta będącego uczestnikiem imprezy dodatkowych kosztów związanych ze zbyt wczesnym przybyciem do hotelu albo zbyt późnym jego opuszczeniem. Kwestionowany zapis w sposób nierównorzędny określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy turystycznej, nakłada bowiem na konsumenta obowiązek poniesienia dodatkowych kosztów, których się nie spodziewał. Zauważyć bowiem należy, iż cena, którą płaci konsument za imprezę turystyczną jest uzależniona m.in. od ustalonego z góry czasu jej trwania, w tym od ilości dób hotelowych. Na pozwanej jako organizatorze imprezy turystycznej spoczywa zatem obowiązek zapewnienia konsumentowi pobytu zgodnie z poczynionymi przez strony ustaleniami. Nałożenie zaś na konsumenta obowiązku zapłaty dodatkowych kosztów związanych z nieterminowym zakwaterowaniem albo wykwaterowaniem, będących wynikiem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi przedsiębiorca może powodować przerzucenie na konsumenta ryzyka związanego z prowadzeniem działalności w postaci świadczenia usług turystycznych. Przedmiotowy zapis stwarza po stronie organizatora możliwość podwyższenia ceny imprezy po zawarciu umowy, w chwili kiedy odstąpienie od umowy jest praktycznie nie możliwe. Sąd Apelacyjny nie podzielił twierdzeń pozwanej, iż postanowienie to ma charakter informacyjny, dzięki któremu konsument ma świadomość, iż jest on zobowiązany do przestrzegania wskazanych przez hotel godzin zakwaterowania i wykwaterowania. Jak trafnie zauważył Sąd I instancji, informację o ramach doby hotelowej i konsekwencjach jej przekroczenia zostały zawarte w zdaniach poprzedzających zaskarżone postanowienie, zgodnie z treścią których „W większości hoteli doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00, pokoje zaś trzeba opuścić do godziny 10:00. Doba hotelowa nie jest więc równoznaczna z dobą zegarową trwającą 24 godziny.”. Brak jest również podstaw do przyjęcia, by adresatami zaskarżonego postanowienia byli głównie turyści uczestniczący w imprezach z własnym dojazdem. Konstrukcja zapisów rozdziału zatytułowanego „Zakwaterowanie-doby hotelowe” wskazuje, że zapis jest skierowany do uczestników imprezy z dojazdem organizowanym przez kontrahenta konsumenta. W odniesieniu bowiem do uczestników z dojazdem własnym zawarte są postanowienia w dalszej części rozdziału, w których organizator informuje, że „W przypadku imprez z dojazdem własnym należy stosować się do podanych w katalogu godzin przyjazdu do obiektu. (...)”. Istotne jest również to, iż wbrew stanowisku pozwanej z treści kwestionowanego postanowienia nie wynika, by uiszczenie dopłaty do kolejnej doby hotelowej nie było konieczne w przypadku gdy winę za zbyt wczesne zakwaterowanie lub zbyt późne wykwaterowanie ponosi pozwana. Postanowienie to zostało bowiem zredagowane w taki sposób, że konieczność uiszczenia dopłaty do kolejnej doby hotelowej jest uzależniona wyłącznie od faktu zakwaterowania w pierwszym dniu imprezy przed godziną 14:00 bądź wykwaterowania w ostatnim dniu imprezy po godzinie 10:00. Zaskarżone postanowienie należy więc ocenić jako

szczególnie nieuczciwe wobec konsumenta, przewiduje bowiem możliwość nałożenia na konsumenta dodatkowych opłat w okolicznościach, na które konsument może nie mieć żadnego wpływu.

Sąd Apelacyjny nie podziela wprawdzie stanowiska Sądu Okręgowego, iż przedmiotowe postanowienie wypełnia dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 19 i 20 k.c., postanowienie to nie dotyczy bowiem ani istotnych cech świadczenia, ani możliwości zmiany ceny imprezy, tym niemniej katalog postanowień niedozwolonych wymienionych w art. 385<sup>3</sup> k.c. ma znaczenie tylko pomocnicze, nie zawiera wyliczenia enumeratywnego, a jedynie wskazuje jakie postanowienia, w razie wątpliwości, uważa się za niedozwolone.

Mając na uwadze powyższe, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach postępowania Sąd Apelacyjny oparł o art. 98 k.p.c., art. 99 k.p.c. i § 18 ust. 2 pkt 2 w zw. z § 13 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu (t.j. Dz. U. 2013 poz. 461).