

Sygn. akt VI A Ca 1683/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 lipca 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Teresa Mróz (spr.)

Sędzia SA – Ewa Zalewska

Sędzia SA – Agata Zajac

Protokolant: sekr. sądowy Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 16 lipca 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa D. N.

przeciwko (...) S.A. w Ł.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanej

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

z dnia 14 sierpnia 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 5623/11

I oddala apelację;

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

Sygn. akt VI A Ca 1683/12

UZASADNIENIE

Powód D. N. pozwem z dnia 24 października 2011 roku, skierowanym przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o treści: „Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzenia w programie imprezy, o ile program został wykonany w całości.”

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385 ind.1 § 1 k.c., ponieważ jest jednostronnie ustanowione przez pozwaną i przewiduje możliwość autorytarnego stwierdzenia przez pozwaną, co nie jest nienależytym wykonaniem zobowiązania, co z kolei jest sprzeczne z przepisem art. 385 ind. 3 pkt 11 k.c. Powód wskazał również, że w zakwestionowanym postanowieniu znajdują się nieo określone sformułowania „program imprezy” oraz „kolejność zwiedzania”.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) wniosła przede wszystkim o odrzucenie pozwu z uwagi na brak należytego umocowania pełnomocnika, a w przypadku uznania, że pozew nie podlega odrzuceniu o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, jak również o połączenie do wspólnego rozpoznania innych spraw toczący się w sądzie pomiędzy stronami niniejszego procesu. W uzasadnieniu pozwana podniosła, że kwestionowany zapis nie narusza ani nie ogranicza praw klientów do dochodzenia ewentualnych roszczeń wobec organizatora imprez turystycznych, jak również w żaden inny sposób nie narusza rażąco jego interesów. Ponadto sformułowania „program” i „kolejność zwiedzania” są jednoznaczne i nie jest konieczne objaśnianie ich znaczenia. Pojęciem „program” posługuje się również ustawodawca w ustawie z dnia 29 sierpnia 1990 roku o usługach turystycznych.

Wyrokiem z dnia 14 sierpnia 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwaney wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści „Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy, o ile program został wykonany w całości”.

Orzeczenie powyższe zapadło na podstawie następujących ustaleń faktycznych i rozważań prawnych Sądu Okręgowego:

Pozwana – (...) S.A. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług turystycznych, w ramach której posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa”, który zawiera postanowienie o następującej treści: „Nie stanowi nienależytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy, o ile program został wykonany w całości.”

Sąd Okręgowy podkreślił, że oddalił wniosek pozwaney o połączenie niniejszej sprawy ze sprawami o sygn. akt XVII AmC 5624/11, XVII AmC 5625/11, XVII AmC 5626/11, XVII AmC 5627/11, XVII AmC 5628/11, XVII AmC 5629/11, XVII AmC 5630/11, ponieważ stosownie do przepisu art. 191 k.p.c. powód może dochodzić jednym pozewem kilku roszczeń. Powyższy zapis daje zatem powodowi prawo wyboru, z którego powód może skorzystać i dochodzić jednym pozewem kilku roszczeń, albo nie skorzystać, i dochodzić każdego roszczenia w odrębnym pozwie. W niniejszej sprawie powód wniósł o uznanie za niedozwolone konkretnego postanowienia wzorca stosowanego przez pozwanego, a zatem Sąd był zobowiązany do indywidualnej oceny tego postanowienia z punktu widzenia przesłanek, o których mowa w art. 385 ind. 1 § 1 k.c. Wobec tego zdaniem Sądu nie jest uzasadnione i prawidłowe dla trafności wydawanych w takich sprawach rozstrzygnięć łączenie wielu żądań w jednym pozwie.

W tych okolicznościach Sąd Okręgowy uznał, że pozew nie podlegał odrzuceniu, albowiem pełnomocnik powoda na wezwanie Sądu uzupełnił jego braki formalne i w dniu 15 listopada 2012 roku do akt sprawy wpłynęło prawidłowo udzielone pełnomocnictwo (k.13.).

Oceniając merytorycznie żądanie pozwu, sąd doszedł do przekonania, że roszczenie jest zasadne. Stosownie do treści art. 479 ind. 36 k.p.c. i art. 479 ind 38 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). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (konsumenta). Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Natomiast kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy (uchwała SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, Nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174). Ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy firm konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również

kwesie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega kontroli w tym trybie (wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174).

Instytucja niedozwolonych postanowień umownych opisana w art. 385 ind. 1 – 385 ind. 3 k.c. ma na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385 ind.1 § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione 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 możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki zależy od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji,
- 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.

Przesłanki te muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy stwierdził, że zakwestionowane postanowienie nie dotyczy głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (*essentialia negotii*).

Zdaniem sądu pierwszej instancji nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanej klauzuli, a zatem nie była ona z nimi uzgadniana indywidualnie. Nie uzgodnione indywidualnie są bowiem te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385 ind. 1 § 3 k.c.).

W związku z powyższym Sąd Okręgowy dokonał oceny, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

W tym kontekście Sąd podkreślił, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

Pojęcie natomiast „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta, jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 roku, I CK 832/04). Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku.

Obie wskazane w art. 385 ind. 1 § 1 k.c. przesłanki służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

W stanie faktycznym przedmiotowej sprawy, Sąd Okręgowy podniósł, że wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów przedsiębiorcy i konsumenta zawierających umowę o świadczenie usług turystycznych konstruuje przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1990 roku o usługach turystycznych (tekst jednolity, DZ.U. z 2004, Nr 223, poz. 2268 z zm.) oraz w zakresie nieuregulowanym ustawą przepisy kodeksu cywilnego.

Przepisy te zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień i obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania ustawowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku.

W ocenie Sądu Okręgowego, przedmiotowe postanowienie jest niezgodne z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa cywilnego normującymi zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Prowadzi ono do poważnego ograniczenia praw konsumentów w stosunku do tych przyznanych im przez ustawodawcę, a jednocześnie przyznaje tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową, co stosownie do przepisu art. 385 ind. 3 pkt 11 k.c., stanowi podstawę do uznania go za niedozwolone postanowienie umowne.

Sąd zaznaczył, że zaskarżone postanowienie w obecnym kształcie może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w przypadku nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych. W ten sposób konsumenci mogą rezygnować z jakichkolwiek roszczeń związanych z ich zdaniem nienależytym wykonaniem umowy wynikającym ze zmiany kolejności zwiedzania przewidzianej w programie imprezy. Działanie takie należy ocenić jako szczególnie nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nierównorzędym położeniu wobec kontrahenta – przedsiębiorcy. W ocenie Sądu przedmiotowa klauzula narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta dezinformację co do przysługujących mu uprawnień a także zmierza do wykorzystania niewiedzy konsumenta co do istniejących regulacji prawnych w tym zakresie. Tymczasem do obowiązków przedsiębiorcy, jako profesjonalisty, należy formułowanie postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Od przedsiębiorcy wymaga się wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były jasne, czytelne i proste. Istotne jest, by postanowienia umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego zabezpieczały jego interesy i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia, albowiem nie musi on znać zasad wynikających z przepisów prawa. Przyznanie przedsiębiorcy prawa do jednostronnego ustalania, co jest, a co nie należytem wykonaniem umowy narusza te zasady i jest przejawem nadużywania przez pozwaną uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty liczącego właśnie na brak świadomości prawnej konsumenta.

Powyższe okoliczności uzasadniają twierdzenie, że zakwestionowane postanowienie nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co nie znajduje żadnego uzasadnienia i prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nie równorzędny i rażąco niekorzystny dla konsumenta. W ocenie Sądu Okręgowego, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie znajduje żadnego uzasadnienia, bowiem w sposób rażący narusza ekonomiczne interesy konsumentów a także stanowi nadużycie przewagi kontraktowej pozwanej, która jest profesjonalistą w łączącym ją stosunku prawnym z konsumentem. Zakwestionowane postanowienie zatem, w ocenie Sądu Okręgowego, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Sąd zwrócił również uwagę, że rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479 ind. 43 w zw. z art. 365 k.p.c.) nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda – w tym także przez organizację społeczną działającą na rzecz ochrony interesów konsumentów – przeciwko innemu przedsiębiorcy, nie biorącemu udziału w postępowaniu,

w którym zapadł wyrok, stosującemu takie same lub podobne postanowienia wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479 ind. 45 § 2 k.p.c. (por. uchwałę SN z dnia 7.10.2008 r., III CZP 80/08, OSNC 2009, Nr 9, poz. 118).

Wobec powyższego kwestionowane postanowienia stanowi w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385 ind. 1 § 1 k.c., co uzasadniało zakazanie ich stosowania na podstawie art. 479 ind 42 § 1 k.p.c.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c.

Apelację od powyższego orzeczenia wywiodła pozwana. Zaskarżając wyrok w całości, zarzuciła Sądowi Okręgowemu naruszenie prawa materialnego:

- art. 385 ind. 1 § 1 k.c. polegające na przyjęciu, że w świetle tego przepisu istnieją podstawy do uznania za niedozwolone postanowienia przewidującego, że nie stanowi należytego wykonania umowy zmiana kolejności zwiedzania w programie imprezy o ile program został wykonany w całości,

- art. 385 ind. 3 pkt 11 k.c. wobec uznania, że zakwestionowane postanowienie przyznaje tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

W konkluzji apelacji pozwana wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa wraz z zasądzeniem kosztów postępowania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozbawiona jest uzasadnionych podstaw prawnych i jako taka podlega oddaleniu.

Pozwana w apelacji kwestionuje jedynie uznanie przez sąd zaskarżonej klauzuli za niedozwoloną, a więc to, że postanowienie zawarte we wzorcu sprzeczne jest z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta. Zgodnie z przyjętym orzecznictwem do kanonu dobrych obyczajów należy zaliczyć wymaganie od przedsiębiorcy wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania we wzorcach umownych takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były one jasne, czytelne i proste, a ponadto by postanowienia umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego należycie zabezpieczały interesy konsumenta i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia wynikające z przepisów prawa (tak wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30 listopada 2012 r. w sprawie VI A Ca 795/12).

Zakwestionowana w niniejszej sprawie klauzula, jak słusznie zauważył Sąd Okręgowy może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do przysługujących mu uprawnień w przypadku nienależytego wykonania umowy wynikającego ze zmiany kolejności zwiedzania. Nie zmienia tego stanowiska twierdzenie pozwanej zawarte w uzasadnieniu apelacji, że zaskarżone postanowienie ma jedynie charakter informacyjny, a jego obowiązywanie uzasadnione jest jedynie wówczas, gdy zachodzą sytuacje nieprzewidziane i niezawinione przez pozwaną, uniemożliwiające realizację kolejności zwiedzania zgodnie z programem imprezy.

W przypadku bowiem wystąpienia przez konsumenta z roszczeniem o nienależyte wykonanie umowy w związku ze zmianą kolejności zwiedzania, pozwana będzie miała możliwość wykazywania, że zmiana ta była wynikiem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, bez zamieszczania spornej klauzuli we wzorcu.

Ponadto należy również zwrócić uwagę, że nie jest dopuszczalne, by dopiero, jak czyni to pozwana w uzasadnieniu apelacji, na skutek interpretacji zakwestionowanego postanowienia, możliwe było nadanie mu akceptowalnego sensu.

Twierdzenie pozwanej, że ocena, czy zakres świadczeń został zachowany pozostaje nadal w gestii konsumenta nie ma większego wpływu na treść rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie, bowiem klauzula nie dotyczy samego zakresu, ale zmiany kolejności zwiedzania. W takiej sytuacji zakres świadczeń może pozostawać bez zmiany w stosunku do przedstawionej przez organizatora imprezy turystycznej, oferty.

Nie można również zgodzić się z pozwaną, że interpretacja zaskarżonej klauzuli dokonana przez sąd pierwszej instancji zmierza do rozszerzenia jej i nadania jej zupełnie innego sensu. Zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik nie ponosi odpowiedzialności. Skoro zatem pozwana w zakwestionowanej klauzuli wyłącza możliwość uznania zmiany kolejności zwiedzania, o ile program imprezy został wykonany w całości, za nienależyte wykonanie umowy, to tym samym (mając na uwadze treść art. 471 k.c.) w konsekwencji dotyczy ona ewentualnego odszkodowania.

Zakwestionowana klauzula kształtuje stosunek między pozwaną a konsumentem w ten sposób, że konsument nie jest równą z przedsiębiorcą stroną tego stosunku. Pozwana przyznaje bowiem sobie prawo do jednostronnego ustalenia, co jest, a co nie jest należywym wykonaniem umowy. Tymczasem działanie wbrew "dobrym obyczajom" w rozumieniu art. 385 ind.1 § 1 k.c. w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku (patrz wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 13 września 2012 r. w sprawie VI A Ca 461/12). Już tylko ubocznie należy wskazać, że sama pozwana w apelacji przyznaje, że co do istoty zmiana kolejności zwiedzania jest zmianą warunków umowy, a jedynie powołuje się na stanowisko judykatury (bez wskazania orzeczeń), jakoby nie była to zmiana na tyle istotna, by niekorzystnie kształtowała interesy konsumenta.

W konsekwencji należy uznać, że zarzuty naruszenia prawa materialnego podniesione w apelacji nie są zasadne, zatem apelacja podlegała oddaleniu.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w sentencji wyroku. O kosztach postępowania apelacyjnego rozstrzygnięto na podstawie art. 108 k.p.c. w zw. z art. 98 k.p.c.