

*Sygn. akt VI ACa 483/15*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 5 maja 2016 r.*

*Sąd Apelacyjny w Warszawie Wydział Cywilny w składzie:*

*Przewodniczący – Sędzia SA– Grażyna Kramarska (spr.)*

*Sędzia SA– Beata Waś*

*Sędzia SA– Aleksandra Kempczyńska*

*Protokolant– sekr.sądowy Paulina Czajka*

*po rozpoznaniu w dniu 5 maja 2016 r. w Warszawie*

*na rozprawie sprawy z powództwa W. M., M. H., E. H., J. M., Stowarzyszenia Ochrony (...) w Ł.*

*przeciwko (...) sp. z o.o. w R.*

*o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone*

*na skutek apelacji pozwanego*

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

*z dnia 15 stycznia 2015 r.*

*sygn. akt XVII AmC 5840/13*

*oddala apelację.*

*Sygn. akt VI ACa 483/15*

## UZASADNIENIE

Powodowie: W. M., Stowarzyszenie Ochrony (...) w Ł., M. H., E. H. i J. M. wnieśli pięć pozwów przeciwko pozwanemu (...) Sp. z o.o. w R., domagając się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego we wzorcu umowy zatytułowanym „Regulamin”, o treści:

„Towar reklamowany powinien być czysty. W przeciwnym wypadku zastrzegamy sobie prawo do odmówienia przyjęcia reklamacji”.

Pozwany wniósł o odrzucenie powództwa, ewentualnie o oddalenie powództwa, podnosząc, że zaskarżone postanowienie nie wypełnia przesłanek z art. 385<sup>1</sup> k.c. oraz wskazując na to, że zrezygnował z prowadzenia działalności gospodarczej, a kwestionowany regulamin nie obowiązuje, gdyż pozwany dokonał stosownych zmian w jego treści.

Wyrokiem z dnia 15 stycznia 2015r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uwzględnił powództwo, obciążając pozwanego kosztami zastępstwa procesowego strony powodowej oraz nieuiszczonymi kosztami sądowymi.

Sąd Okręgowy ustalił, że pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży detalicznej odzieży i obuwiu, wyrobów tekstylnych, sprzętu sportowego oraz innych artykułów. W ramach tej działalności opracował wzorzec umowy zatytułowany „Regulamin”, którym posługiwał się w obrocie w dacie wniesienia pozwu. Zawierał on zapis, do którego nawiązuje żądanie pozwu.

W ocenie Sądu Okręgowego nie mógł mieć wpływu na toczące się postępowanie - jako nieudowodniony - podnoszony przez pozwanego fakt, że zawiesił on prowadzoną działalność gospodarczą, a kwestionowany regulamin nie obowiązuje. Sąd Okręgowy wskazał na to, że z załączonych do odpowiedzi na pozwy dokumentów (odpis KRS oraz skan ekranu) nie wynikało jednoznacznie, kiedy miało miejsce zawieszenie działalności gospodarczej pozwanego, a przede wszystkim, od kiedy kwestionowany regulamin nie obowiązuje bądź w jakim zakresie został zmieniony. Oceniając kwestionowane postanowienie wzorca pod kątem jego niedozwolonego charakteru, Sąd Okręgowy uznał, że nie reguluje ono głównych świadczeń stron, które polegają na przeniesieniu własności na konsumenta oraz dostarczeniu mu zakupionej rzeczy oraz na zapłacie ceny i odebraniu rzeczy. Nie ma też 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 w niniejszej sprawie ma bowiem charakter oceny ex ante i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem tylko fakt, że pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Sąd Okręgowy wskazał także na to, że w niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy, przy czym niewątpliwie przeczy temu przedstawianie konsumentom do akceptacji warunków umowy zawierających zapisy kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób mniej korzystny niż wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zdaniem tego Sądu oczekiwanym jest też, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, co w okolicznościach niniejszej sprawy wiąże się z nałożeniem na konsumenta dodatkowego obowiązku przy realizacji procedury reklamacji. Sąd Okręgowy powołał się na to, że szczegółowe kwestie związane z odpowiedzialnością sprzedawcy za niezgodność towaru z umową reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, która w art. 9 i 10 określa terminy do poinformowania sprzedawcy o niezgodności towaru z umową. Biorąc je pod uwagę, należy zważyć, że wady towaru mogą ujawnić się dopiero w trakcie jego używania oraz po upływie określonego czasu, co niekiedy w sposób naturalny może prowadzić do zmiany wyglądu zewnętrznego towaru, a także zabrudzeń wynikających z korzystania z zakupionego produktu. W ocenie Sądu Okręgowego naruszenie interesu konsumenta w niniejszej sprawie przejawiało się przede wszystkim w tym, że przedmiotowe postanowienie zakreśla dodatkowy obowiązek, jaki konsument musi spełnić, realizując procedurę reklamacji oraz pozbawia konsumenta możliwości pełnego skorzystania z uprawnień przysługujących w ramach ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Sąd Okręgowy wskazał na to, że pozwany swobodnie, a zarazem rygorystycznie, zmodyfikował sposób przeprowadzenia reklamacji przez konsumenta, precyzując, że reklamacji podlegają wyłącznie towary czyste, co zawężyło zakres przypadków, w których konsument jest uprawniony do złożenia reklamacji. Zauważył przy tym, że istnieje możliwość, iż konsument otrzyma bezpośrednio od sprzedającego towar, który posiada zabrudzenia, a zgodnie z kwestionowanym postanowieniem nie będzie miał możliwości zgłoszenia wady towaru, gdyż sprzedawca zastrzegł prawo do nieuwzględnienia reklamacji, jeżeli towar nie będzie czysty. W ocenie Sądu Okręgowego takie uregulowanie jest niedopuszczalne, gdyż sprzedawca wyłącza w ten sposób swoją odpowiedzialność za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Sąd podkreślił także to, że nawet, gdyby reklamacja nie została uwzględniona, przedsiębiorca nie może odmówić konsumentowi prawa do jej złożenia, a nawet stwarzać wrażenia, że prawo to konsumentowi nie przysługuje. Zdaniem Sądu Okręgowego z kwestionowanego postanowienia wzorca nie wynika również, co pozwany - sprzedawca rozumie pod pojęciem towaru czystego. Oznacza to, że oceny w tym zakresie dokonywać będzie sam, stosując jednostronnie ustalone kryteria, które mogą naruszać interesy konsumentów. Sąd Okręgowy uznał zatem, że przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, ponieważ opiera się na braku wiedzy i doświadczenia konsumentów oraz zmierza do wywołania u nich błędnego przekonania o braku możliwości złożenia reklamacji, jeżeli towar mimo, iż nie upłynął jeszcze termin do złożenia reklamacji, nosi cechy zewnętrznego zużycia w postaci zabrudzeń. Kształtuje ono także sytuację

konsumenta w sposób zdecydowanie mniej korzystny niż uregulowanie ustawowe, ponieważ przedsiębiorca może nie uwzględnić roszczenia reklamacyjnego, gdy towar nie będzie czysty, niezależnie od przyczyn złożenia reklamacji. W ocenie Sądu Okręgowego zastrzeżenie możliwości przeprowadzenia procedury reklamacyjnej od kwestii nieużywania towaru należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz za negatywnie kształtujące prawa i obowiązki stron w umowie zawieranej z udziałem konsumentów. Przedmiotowe postanowienie wzorca umowy w tym zakresie wypełnia zatem przesłanki z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., przy czym nie zabezpieczając interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

W apelacji od powyższego wyroku pozwany zaskarżył wyrok w całości, wnosząc o uchylenie wyroku i odrzucenie pozwu w całości, ewentualnie o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez oddalenie powództwa w całości, jako bezzasadnego. Pozwany sformułował zarzuty naruszenia przepisów postępowania:

- art. 479<sup>43</sup> k.p.c. w zw. z art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. poprzez rozpoznanie sprawy mimo, że do rejestru klauzul niedozwolonych zostały wpisane klauzule o treści tożsamej z zapisem będącym przedmiotem postępowania w niniejszej sprawie, co stanowi przesłankę odrzucenia pozwu, a co w konsekwencji doprowadziło do nieważności postępowania na podstawie art. 379 pkt 3 k.p.c.

oraz z ostrożności procesowej - na wypadek nieuwzględnienia powyższego zarzutu -

- art. 7 k.p.c. poprzez dokonanie dowolnej a nie swobodnej oceny dowodów i w orzeczenie zgodnie z żądaniem powodów mimo, że nie przedstawili oni wiarygodnego dowodu na okoliczność istnienia niewłaściwych zapisów w regulaminie oraz poprzez odmówienie wiary przedłożonemu przez pozwanego dowodowi w postaci skanu ekranu komputerowego z informacją o zamknięciu sklepu internetowego;

- art. 233 § 1 k.p.c. poprzez brak wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału dowodowego i w konsekwencji oparcie wyroku w całości na zrzucie z ekranu komputera, z przyłożoną do niego datą.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego nie zasługiwała na uwzględnienie, bowiem Sąd Okręgowy nie dopuścił się obrazy przepisów postępowania wskazanych w apelacji.

Nie zasługiwał przede wszystkim na uwzględnienie zarzut naruszenia przepisu art. 479<sup>43</sup> k.p.c. w związku z art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. Zgodnie z uchwałą składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 listopada 2015r., sygn. akt. III CZP 17/15 prawomocność materialna wyroku uznającego postanowienie wzorca umowy za niedozwolone – także po wpisaniu tego postanowienia do rejestru (art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c.) – nie wyłącza powództwa o uznanie za niedozwolone postanowienia tej samej treści normatywnej, stosowanego przez przedsiębiorcę niebędącego pozwanym w sprawie, w której wydano ten wyrok (art. 365 i 366 w związku z art. 479<sup>43</sup> k.p.c.). Kwestia rozumienia przepisu art. 479<sup>43</sup> k.p.c. była dotychczas przedmiotem sporu w doktrynie i orzecznictwie. Sąd Najwyższy również zajmował niejednolite stanowisko w tej sprawie, m.in. odmienny od wyżej cytowanego pogląd wyraził w cytowanej przez pozwanego uchwale z dnia 19 grudnia 2003 r. (III CZP 95/03) i w postanowieniu z dnia 19 marca 2014r. I CSK 20/14. Niemniej jednak z uwagi na dokonaną obecnie przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 20 listopada 2015 r. wykładnię przepisu art. 479<sup>43</sup> k.p.c., podzielaną przez Sąd Apelacyjny w niniejszej sprawie, należy uznać, że nie zachodziła podstawa do odrzucenia pozwu z uwagi na powagę rzeczy osądzonej. Nie doszło zatem także do nieważności postępowania przed Sądem pierwszej instancji z tego powodu, że podobne do zakwestionowanego postanowienia stosowane przez innych przedsiębiorców niż pozwany zostały uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

Niezasadne okazały się również zarzuty naruszenia przepisów art. 7 k.p.c. i art. 233 k.p.c. Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne Sądu pierwszej instancji jak i sformułowaną przez ten Sąd ocenę, że strona pozwana nie wykazała, by zawiesiła prowadzoną działalność gospodarczą oraz wycofała lub zmodyfikowała kwestionowany regulamin. Mimo postawienia zarzutu, że powodowie nie przedstawili wiarygodnego dowodu na okoliczność istnienia niewłaściwych

zapisów w regulaminie, treść uzasadnienia apelacji wskazuje na to, że pozwany nie kwestionuje tego, iż przedmiotowy zapis wzorca umowy zawarty był w jego Regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej (przyznanie tego faktu wynika także z podnoszenia przez pozwanego faktu wycofania lub zmiany wzorca), a tylko to, że z określonej daty (1 grudnia 2012r.) pochodzi zrzut ekranu zawarty na wydruku dołączonym do pozwu („nie stoi na przeszkodzie, by pod taki zrzut ekranu podłożyć kartkę z kalendarza z dowolną datą”). Wskazuje także na to, że wydrukowane zdjęcie jest niewyraźne i nieczytelne oraz podnosi, że nie ma ono przymiotu dokumentu. Wobec niezaprzeczenia przez pozwanego temu, że przedmiotowe postanowienie zamieszczone było na stronie internetowej pozwanego jako część składowa jego Regulaminu, brak było w istocie sporu na okoliczność, że pozwany posługiwał się wzorcem umowy zawierającym to postanowienie, a tym samym potrzeby prowadzenia na tę okoliczność postępowania dowodowego. Niezależnie od tego należy zauważyć, że zgodnie z art. 308 k.p.c. możliwe jest dopuszczenie przez Sąd dowodu nie tylko z dokumentów, ale także z filmu, telewizji, fotokopii, fotografii, planów, rysunków. Stosownie zaś do treści art. 309 k.p.c. przedmiotem postępowania dowodowego mogą być jeszcze inne środki niewymienione w przepisach o postępowaniu dowodowym. Sąd Najwyższy wskazuje na to, że w kodeksie postępowania cywilnego nie zawarto zamkniętego katalogu środków dowodowych i dopuszczalne jest skorzystanie z każdego źródła informacji o faktach istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy, jeśli tylko nie jest to sprzeczne z przepisami prawa, przy czym art. 309 k.p.c. może mieć zastosowanie także do niepodpisanych wydruków komputerowych (wyrok z dnia 5 listopada 2008r. I CSK 138/08). Uznając wydruk przedstawiający zrzut ekranu z widokiem strony internetowej pozwanego - zakładki zawierającej Regulamin prowadzonego przez pozwanego sklepu internetowego (wbrew zarzutom pozwanego - o czytelnej treści) - za inny środek dowodowy, o jakim mowa w art. 309 k.p.c., należy uznać, że powodowie wykazali istnienie kwestionowanego postanowienia w dacie dokonywania tego zrzutu. Obowiązkiem zaś strony pozwanej było wykazanie faktu zmiany Regulaminu poprzez nadanie innej treści kwestionowanemu postanowieniu czy też poprzez jego usunięcie z Regulaminu, w szczególności przed datą wniesienia pozwów. Pozwany usiłował uczynić mu zadość także posługując się wydrukiem zrzutu ekranu (k. 29), mającym jego zdaniem świadczyć o tym, że pozwany zawiesił działalność sklepu i że kwestionowany Regulamin już nie obowiązuje, bowiem pozwany wcześniej dokonał zmian w jego treści. Należy jednak zauważyć, że widniejąca na wydruku data niemożliwa jest do ustalenia z uwagi na nieczytelność wydruku w tej części. Pod logo „Sklepy (...)” zamieszczona jest co prawda informacja: „Sklep jest teraz poddany obsłudze technicznej i czasowo niedostępny. Przepraszamy za niedogodności i zapraszamy za chwilę”, jednak w żadnym razie nie wskazuje ona na zawieszenie działalności sklepu – jak twierdzi pozwany. Jej treść świadczy wyłącznie o krótkotrwałej („zapraszamy za chwilę”), spowodowanej względami technicznymi („obsługa techniczna”) i przemijającej („czasowo niedostępny”) przerwie w możliwości korzystania z usług sklepu. W żadnym zaś razie treść wydruku nie wskazywała na dokonanie jakichkolwiek modyfikacji wzorca umowy w postaci Regulaminu. Okoliczność tę strona pozwana mogła z łatwością wykazać, przedstawiając zmieniony tekst wzorca. Nie uczyniła tego, a nawet nie powołała się na to, jak brzmi treść zakwestionowanego postanowienia po jego rzekomej zmianie.

Brak było także podstaw do stwierdzenia naruszenia przez Sąd Okręgowy przepisów prawa materialnego. Sąd Okręgowy wnikliwie rozważył przyczyny, dla których uznał, że zakwestionowane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta, wskazując na to, że nakłada ono na konsumenta dodatkowy obowiązek, jaki musi spełnić realizując procedurę reklamacji, przez co kształtuje jego sytuację w sposób mniej korzystny niż regulacja ustawowa, prowadzi do zawężenia zakresu przypadków, w których konsument jest uprawniony do złożenia reklamacji i do wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Sąd Apelacyjny w pełni podziela argumentację Sądu Okręgowego będącą podstawą uznania przedmiotowego postanowienia za niedozwolone w świetle przepisu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.p.c.

Mając powyższe na względzie Sąd Apelacyjny oddalił apelację pozwanego na podstawie art. 385 k.p.c.