

*Sygn. akt VI ACa 204/12*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 4 lipca 2012 r.*

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

*Przewodniczący - Sędzia SA – Krzysztof Tucharz (spr.)*

*Sędzia SA – Aldona Wapińska*

*Sędzia SA – Irena Piotrowska*

*Protokolant: – sekr. sądowy Ewelina Murawska*

*po rozpoznaniu w dniu 4 lipca 2012 r. w Warszawie*

*na rozprawie*

*sprawy z powództwa Stowarzyszenia (...) z siedzibą w B.*

*przeciwko P. R.*

*o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone*

*na skutek apelacji powoda*

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

*z dnia 26 października 2011 r.*

*sygn. akt XVII AmC 81/11*

*1. Zmienia w całości zaskarżony wyrok w ten sposób, że:*

- a) w punkcie I uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy, o nazwie „Regulamin”, o treści : „ Aby skorzystać z uprawnień reklamacyjnych należy skontaktować się z działem serwisu sklepu (...)pod adresem mailowym (...) lub pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej. Na podstawie numeru zamówienia zostanie nadany numer (...) przesyłki serwisowej, który należy zapisać na opakowaniu przesyłki w widocznym miejscu razem z napisem REKLAMACJA, przesyłki bez numeru (...) nie będą odbierane.” oraz zasądza od P. R. na rzecz Stowarzyszenia (...) z siedzibą w B. kwotę 377 zł (trzysta siedemdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania;*
- b) w punkcie II nakazuje pobrać od P. R. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony;*
- c) w punkcie III zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.*

**2. Zasądza od P. R. na rzecz Stowarzyszenia (...) z siedzibą w B. kwotę 270 zł (dwieście siedemdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym;**

**3. Nakazuje pobrać od P. R. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem nieuiszczonej opłaty od apelacji, od której powód był zwolniony.**

## UZASADNIENIE

Wyrokiem zaocznym z dnia 26 października 2011 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił powództwo Stowarzyszenia (...)z siedzibą w B., skierowane przeciwko P. R. o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy o treści „Aby skorzystać z uprawnień reklamacyjnych należy skontaktować się z działem serwisu sklepu(...)pod adresem mailowym(...) lub pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej. Na podstawie numeru zamówienia zostanie nadany numer (...) przesyłki serwisowej, który należy zapisać na opakowaniu przesyłki w widocznym miejscu z napisem REKLAMACJA, przesyłki bez numeru (...) nie będą odbierane”.

Sąd ustalił, że pozwany P. R. prowadzi działalność gospodarczą (...) z siedzibą we W. i świadczy na rzecz konsumentów usługi sprzedaży sprzętu komputerowego za pośrednictwem sklepu internetowego.

W kontaktach handlowych z klientami posługuje się wzorcem umownym o nazwie „Regulamin”, który zawiera m.in. przytoczone wyżej postanowienie.

Powodowe Stowarzyszenie wskazywało na niedozwolony charakter przedmiotowej klauzuli, gdyż jego zdaniem, uzależnia ona odpowiedzialność pozwanego, z tytułu reklamacji, od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Pozwany nie ustosunkował się do żądania pozwu.

Zdaniem Sądu, kwestionowane postanowienie nie kształtuje praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, i nie narusza rażąco jego interesów.

Strona powoda nie udowodniła powyższych okoliczności, do czego była zobowiązana, zgodnie z treścią art. 6 k.c.

Nie zostało wykazane – jaka norma dobrego obyczaju została naruszona lub zagrożona przez zakwestionowane postanowienie, jak również – w jaki sposób przedmiotowa klauzula godzi w interesy konsumenta.

Sąd Okręgowy uznał, iż zakładając, że przedsiębiorca dokonuje za pośrednictwem sklepu internetowego sprzedaży towarów na dużą skalę to w przypadku zgłoszenia znacznej ilości reklamacji wprowadzenie do regulaminu przedmiotowego zapisu miało na celu usprawnienie procedury reklamacyjnej i zminimalizowanie skutków błędu w identyfikacji zwracanego towaru.

W opinii Sądu – sama czynność polegająca na umieszczeniu na opakowaniu przesyłki, zawierającej reklamowaną rzecz, uzyskanego uprzednio od kontrahenta numeru nie wymaga znacznego czasu pracy bądź poniesienia jakichś kosztów. Nie stanowi też uciążliwego dla konsumenta przedsięwzięcia. Natomiast zaniechanie powyższej procedury może powodować po stronie przedsiębiorcy pewne trudności, co w konsekwencji będzie również niekorzystnie wpływać na sytuację konsumenta poprzez wydłużenie procedury reklamacyjnej. Gdyby pozwany został pozbawiony możliwości stosowania zakwestionowanej klauzuli mogłoby to skutkować dla niego ujemnymi konsekwencjami.

W złożonej od tego wyroku apelacji powodowe Stowarzyszenie zarzuciło:

1) naruszenie prawa materialnego tj. art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. przez niewłaściwą wykładnię, skutkującą przyjęciem, że stosowana przez pozwanego klauzula, nie jest niedozwolonym postanowieniem umownym, niezgodnym z dobrymi obyczajami i rażąco naruszającym interesy konsumenta;

2) obrażę art. 6 k.c. w zw. z art. 232 k.p.c. przez przyjęcie, że pozwany nie wykazał zasadności swojego roszczenia.

Wskazując na powyższe zarzuty strona powodowa wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku i uwzględnienie powództwa oraz zasądzenie od pozwanego na jego rzecz kosztów postępowania.

Pozwany nie zajął stanowiska wobec wniesionej apelacji.

**Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:**

**Apelacja zasługuje na uwzględnienie.**

W uzasadnieniu pozwu powodowe Towarzystwo wyjaśniło – w czym konkretnie dopatruje się ono abuzywności przedmiotowej klauzuli.

W postępowaniu mającym na celu dokonania abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorca umownego (art. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> k.p.c.) rola Sądu nie może sprowadzać się do rozstrzygnięcia sporu jedynie w oparciu o przedstawione przez strony argumenty.

W tego rodzaju sprawach Sąd zachowuje dużą autonomię przy ocenie – czy dany zapis regulujący prawa i obowiązki stron nie jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i czy nie narusza on w sposób rażąco interesów konsumenta.

Powodowe Towarzystwo wskazało w pozwie, że klauzula o zbliżonej treści została już wpisana do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pod numerem (...)) oraz podnosiło, że działania przedsiębiorcy wyczerpują dyspozycje art. 385<sup>(3)</sup> pkt 21 k.c. z tej racji, że uzależnianie odpowiedzialności kontrahenta konsumenta od spełnienia przez tego ostatniego nadmiernie uciążliwych formalności. Biorąc więc pod uwagę powyższe okoliczności oraz fakt, że pozwany nie wdał się w spór zarzut nieudowodnienia zasadności roszczenia nie jest przekonujący.

Sąd Okręgowy na poparcie swojego stanowiska przytoczył argumentację opartą na domysłach o rzekomo wysokich obrotach sprzedaży towarów przez pozwanego i mogących z tego wynikać komplikacjach przy rozpoznawaniu nieoznaczonych żądanym numerem reklamacjach. Są to dywagacje całkowicie dowolne, na podstawie których wywiedziona została budząca zasadnicze wątpliwości teza o wprowadzeniu do regulaminu kwestionowanego zapisu zarówno w interesie przedsiębiorcy jak i konsumenta.

Słusznie podnosi skarżący, w złożonej apelacji, że niedochowanie przez konsumenta formalności w postaci zamieszczenia na opakowaniu przesyłki numeru (...) (który nota bene musi wcześniej uzyskać kontaktując się z działem serwisu sklepu pozwanego) stawia go w niekorzystnej sytuacji względem przedsiębiorcy, w związku z odmową przyjęcia reklamacji oraz koniecznością poniesienia przez klienta kosztów i wysłania przesyłki zawierającej reklamowany towar.

Analiza treści całego postanowienia zamieszczonego w punkcie 14 regulaminu pozwala wnioskować, że konsument nie może skorzystać z uprawnień reklamacyjnych bez wyczerpania całej przewidzianej tam procedury, przy czym nie wiadomo – w jakim terminie uzyska on wymagany przez sprzedawcę numer (...).

Stwarza to dla niego istotne trudności a beneficjentem takiego zapisu staje się wyłącznie sprzedawca (przedsiębiorca) który w ogóle nie musi rozpatrywać nadesłanych mu reklamacji w przypadku nieopatrzenia przesyłki rzeczonym numerem.

Nie mogą też tu mieć istotnego znaczenia przytaczane przez Sąd Okręgowy względy związane z rzekomymi trudnościami w identyfikacji reklamowanych towarów.

Trafnie wskazuje skarżący, że trudno znaleźć lepszy sposób, pozwalający sprzedawcy zindywidualizować wadliwą rzecz niż zapoznanie się z nadesłanym przez konsumenta dowodem jej zakupu.

Pozwany prowadząc działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży towarów za pośrednictwem sklepu internetowego osiąga z tego tytułu określone zyski i powinien tak zorganizować system przyjmowania i rozpatrywania pochodzących od klientów reklamacji aby odbywało się to bez stawiania tym osobom zbędnych i uciążliwych przeszkód natury formalnej, jakie zawiera przedmiotowa klauzula.

Wbrew opinii Sądu Okręgowego, zakwestionowane przez powoda postanowienie nosi znamiona abuzywności, w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

***W tym stanie rzeczy zaskarżony wyrok podlegał zmianie na podstawie art. 386 § 1 k.p.c.***

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono zgodnie z art. 98 i 99 k.p.c. w zw. z 14 ust. 3 pkt 2 i § 12 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (...) (Dz. U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.).

Na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) należało pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa nieuiszczoną opłatę od pozwu i od apelacji, od których to kosztów powód był ustawowo zwolniony.

bk