

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 listopada 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Urszula Wiercińska

Sędzia SA – Aldona Wapińska (spr.)

Sędzia SO (del.) – Beata Waś

Protokolant: sekr. sądowy Katarzyna Kędzierska

po rozpoznaniu w dniu 30 listopada 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

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

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

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanej

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

z dnia 26 marca 2012 r., sygn. akt XVII AmC 2124/10

oddala apelację.

VI A Ca 795/12 U Z A S A D N I E N I E

Pozwem z dnia 19 lipca 2010 roku powód - (...) z siedzibą w P. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania przez pozwaną - (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W., w obrocie z konsumentami, postanowienia wzorca umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług telemetrycznych” o następującej treści: „Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.”. Powód wniósł ponadto o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu pozwu powód podnosił, iż przy prowadzeniu działalności gospodarczej pozwana posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem umownym zawierającym zakwestionowane postanowienie umowne. W ocenie powoda postanowienie to stanowi klauzulę abuzywną, bowiem jest rażąco sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza uzasadnione interesy konsumentów, gdyż sugeruje konsumentowi, iż złożenie pozwu do sądu możliwe jest dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Przepisy prawa nie przewidują natomiast takiego wymogu, więc klient może kierować na drogę sądową wszelkie sprawy sporne niezależnie od tego, czy wcześniej była złożona reklamacja, czy też nie.

Pozwana wносиła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na jej rzecz kosztów procesu, w tym zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Pozwana podnosiła, że współpracuje prawie wyłącznie z podmiotami gospodarczymi a nie konsumentami, a ponadto wskazała, że zakwestionowane postanowienie zostało zawarte w Regulaminie jedynie dlatego, by nie kierować do sądu czy mediacji tych spraw, które mogą

zostać rozpatrzone między stronami w postępowaniu reklamacyjnym. Stwierdziła, że w żaden sposób tego rodzaju uregulowanie nie narusza dobrego obyczaju i nie powoduje dezorientacji, a jedynie porządkuje tryb dochodzenia roszczeń, nie obciążając niepotrzebnie wymiaru sprawiedliwości sprawami, które mogą zostać rozwiązane przez strony przedsądowo – w trybie reklamacyjnym.

W piśmie procesowym z dnia 20 marca 2012 roku pozwana poinformowała, że zaniechała stosowania klauzuli, której uznania za niedozwoloną domaga się powód w niniejszym postępowaniu i od 7 listopada 2011 roku wprowadziła w stosunkach handlowych ze swoimi klientami nowy Regulamin świadczenia usług, który w swojej treści nie zawiera już spornej klauzuli. Ponadto podniosła, że obecnie nie świadczy w ogóle usług na rzecz konsumentów, zaś w okresie obowiązywania Regulaminu w wersji będącej przedmiotem niniejszego postępowania, świadczyła usługi na rzecz konsumentów jedynie w marginalnym zakresie, bowiem w chwili wprowadzenia w życie nowego Regulaminu świadczenia usług miała ona podpisane umowy o świadczenie usług jedynie z pięcioma konsumentami. Oznacza to, iż nawet w przypadku uznania przez Sąd spornej klauzuli za niedozwoloną ryzyko naruszenia w wyniku jej zastosowania zbiorowych interesów konsumentów byłoby znikome.

Wyrokiem z dnia 26 marca 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał stosowania przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.”; zasądził od (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 360 zł tytułem kosztów zastępstwa procesowego; polecił pobranie przez Sąd Okręgowy w Warszawie od (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwotę 600 zł tytułem opłaty stałej od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony z mocy prawa; zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.. Podstawą rozstrzygnięcia Sądu Okręgowego były następujące ustalenia:

Pozwana - (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie świadczenia usług telemetrycznych. Bezsporne jest, że do dnia 7 listopada 2011 roku (data wejścia w życie nowego „REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG przez (...) SP. Z O.O.”) pozwana świadczyła swoje usługi na rzecz konsumentów, posługując się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Regulamin świadczenia usług telemetrycznych”, który zawierał zakwestionowane przez powoda postanowienie o następującej treści: „Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.”, co pozwana sama przyznała w odpowiedzi na pozew, w piśmie procesowym z dnia 20 marca 2012 roku oraz na rozprawie przed Sądem w dniu 26 marca 2012 roku. Pozwana nie zakwestionowała wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego o treści „Regulamin świadczenia usług telemetrycznych”, ani też nie zarzuciła niezgodności kwestionowanego postanowienia z jego treścią, dlatego okoliczności te Sąd Okręgowy uznał za udowodnione na podstawie art. 230 k.p.c.

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie niekwestionowanych wzajemnie twierdzeń Stron oraz dokumentów zgromadzonych w toku postępowania sądowego.

W ocenie Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Sąd pierwszej instancji uznał, iż fakt, na który wskazała pozwana w piśmie procesowym z dnia 20 marca 2012 roku oraz na rozprawie w dniu 26 marca 2012 roku – że pozwana zaniechała stosowania klauzuli, której uznania za niedozwoloną domaga się powód, a od dnia 7 listopada 2011 r. obowiązuje nowy Regulamin, który w swej treści nie zawiera już spornej klauzuli – nie zasługuje na uwzględnienie i nie może mieć wpływu na toczące się postępowanie. Stosownie bowiem do treści art. 479⁴¹ k.p.c., zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zakwestionowanych postanowień wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania. Powód wystąpił z pozwem w lipcu 2010 r., zaniechanie stosowania przez pozwaną zaskarżonego postanowienia po tej dacie nie ma więc wpływu na bieg przedmiotowego postępowania.

Za bez znaczenia dla rozpoznania niniejszej sprawy Sąd Okręgowy uznał także okoliczność, że pozwana swoje usługi na rzecz konsumentów świadczyła w marginalnym zakresie i miała podpisane umowy o świadczenie usług tylko z pięcioma konsumentami co miałyby oznaczać, iż nawet w przypadku uznania przez Sąd spornej klauzuli za niedozwoloną ryzyko naruszenia w wyniku jej zastosowania zbiorowych interesów konsumentów byłoby znikome. Przedmiotem oceny Sądu w niniejszym postępowaniu nie jest bowiem badanie, czy doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz jaki był rozmiar tych naruszeń, ale wyłącznie czy stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia umowne mają charakter niedozwolonych postanowień w rozumieniu art. 385¹ k.c. W ocenie Sądu pierwszej instancji nie jest istotne czy pozwana miała zawarte umowy z pięcioma konsumentami, pięćdziesięcioma, czy też z żadnym, ale jedynie to, że konsumenci mogli zawrzeć z nią umowę zawierającą postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda powód. Sąd Okręgowy podkreślił, że w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone dokonuje się abstrakcyjnej oceny wzorca celem ustalenia, czy zawarte w nim klauzule mają charakter niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ k.c. i konstrukcja takiej kontroli przewidziana w przepisach art. 385¹ - 385³ k.c. ma na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. Ocena kwestionowanych klauzul prowadzona jest w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego z określonym konsumentem, a jej przedmiotem jest badanie tylko klauzul wzorca, a nie samej praktyki, jej rozmiarów, czy konsekwencji ich stosowania w umowach z konsumentami.

Sąd pierwszej instancji wskazał, że w myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione 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. Przesłanki te muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Nie budziło wątpliwości Sądu Okręgowego, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanego postanowienia, a zatem należało uznać, że nie było ono z nimi uzgadniane indywidualnie. Zdaniem tego Sądu nie dotyczyło ono także głównych świadczeń stron umowy. Wprawdzie ustawodawca nie określił, co należy rozumieć przez sformułowanie „główne świadczenia stron”, ale Sąd pierwszej instancji przyjął, iż chodzi o essentialia negotii, tj. takie elementy konstrukcyjne umowy, bez których uzgodnienia nie doszłoby do jej zawarcia. W niniejszym przypadku są to: ze strony pozwanej – świadczenie na rzecz konsumenta usług telemetrycznych, ze strony zaś konsumenta – zapłata wynagrodzenia za świadczone przez pozwaną usługi.

Oceniając, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Natomiast za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać 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. Z kolei – zdaniem Sądu pierwszej instancji - pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak zdrowie konsumenta (i jego bliskich), jego czas zbędnie tracony, dezorganizacja toku życia, przykrość, zawód itp. „Rażąco” naruszenie interesów konsumenta odnosi się do wypadków znacznego, szczególnie doniosłego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego wyważenia praw i obowiązków w łączącym strony stosunku prawnym, oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Uzasadniając powyższy pogląd Sąd pierwszej instancji odwołał się do orzecznictwa Sądu Najwyższego wskazując, iż w orzeczeniu z dnia 13 lipca 2005 roku (sygn. akt I CK 832/04, IC Biul. SN 2006, nr 2, s. 86) stwierdzono, że za „sprzeczne z dobrymi obyczajami” należy uznać wprowadzenie klauzul godzących w równowagę kontraktową, „rażące naruszenie interesów konsumenta” zaś polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym”.

Sąd Okręgowy podkreślił, że klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, iż zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu ma znacząco ułatwić wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385¹ § 1 k.c.

Mając powyższe na względzie Sąd Okręgowy uznał, że kwestionowana przez powoda w niniejszym postępowaniu klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. , bowiem kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Zgodnie z treścią przedmiotowej klauzuli dochodzenie przez konsumenta roszczeń wynikających z zawartej umowy możliwe jest dopiero po wyczerpaniu przezeń drogi postępowania reklamacyjnego, tymczasem żaden przepis prawa nie przewiduje takiego wymogu po stronie konsumenta. Tak więc konsument w przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu na tle wykonywania umowy, może skorzystać z ugodowego załatwienia sprawy w postępowaniu reklamacyjnym, bądź też – z pominięciem tej procedury – od razu zdecydować się na dochodzenie swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

Sąd pierwszej instancji podkreślił, że czynny udział konsumenta w postępowaniu reklamacyjnym jest tylko i wyłącznie jego prawem a nie obowiązkiem i konsument z uprawnienia tego skorzystać może, lecz nie musi. Zatem, w ocenie Sądu Okręgowego, pozwana nie może narzucać konsumentowi we wzorcu umownym obowiązku przystąpienia w pierwszej kolejności do postępowania reklamacyjnego, zaś dopiero po wyczerpaniu tej drogi – do poddania sporu pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego. Takie uregulowanie praw i obowiązków konsumentów – zdaniem Sądu pierwszej instancji – pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażąco narusza ich interesy, bo choć zakwestionowane postanowienie nie zamyka konsumentowi drogi sądowej, to **jednak faktycznie ją utrudnia i oddala**, gdyż poprzez narzucenie konsumentowi wyczerpania w pierwszej kolejności drogi postępowania reklamacyjnego **uniemożliwia mu skorzystanie z prawa wystąpienia do sądu powszechnego w każdym dowolnym i stosownym dla niego momencie**. Na podstawie zakwestionowanego zapisu przeciętny konsument **zostaje błędnie poinformowany** co do swoich uprawnień i będzie przekonany, iż faktycznie dopiero po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest uprawniony do dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

Zdaniem Sądu pierwszej instancji działanie takie należy ocenić jako nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nierównorzędnym położeniu wobec kontrahenta – przedsiębiorcy, zatem przedmiotowa klauzula narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta **dezinformację co do przysługujących mu uprawnień**. Tymczasem przedsiębiorca, jako profesjonalista, **zobowiązany jest do formułowania postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa**. Sąd pierwszej instancji podkreślił, że od przedsiębiorcy wymaga się wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były one jasne, czytelne i proste. Istotne jest, **by postanowienia** umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego **zabezpieczały jego interesy i odzworowywały przysługujące mu uprawnienia, albowiem nie musi on znać zasad wynikających z przepisów prawa. Narzucenie konsumentowi w przedmiotowym postanowieniu obowiązku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przed możliwością dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym bezsprzecznie narusza te zasady i jest przejawem nadużywania przez nią uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty liczącego właśnie**

na brak świadomości prawnej konsumenta. Przedmiotowa klauzula **godzi zatem w równowagę kontraktową i prowadzi do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.**

W ocenie Sądu, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co nie znajduje żadnego uzasadnienia. Zakwestionowany zapis bezsprzecznie zatem prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny, sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco niekorzystny dla konsumenta, rażąco naruszając jego interesy. Z tych względów Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwaną w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479⁴² k.p.c.

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nim pozwanej na rzecz Skarbu Państwa Sąd Okręgowy orzekł na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398). O kosztach postępowania orzeczono natomiast stosowanie do wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c., zasądzając od pozwanej na rzecz powoda koszty zastępstwa procesowego w minimalnej stawce wynagrodzenia radcy prawnego określonej według § 14 ust. 3 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku 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.). Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanej zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.

Powyższy wyrok Sądu Okręgowego w całości zaskarżyła apelacją pozwana (...) Sp. z o.o. w W., zarzucając naruszenie prawa materialnego poprzez błędne zastosowanie art. 385¹ § 1 k.c., polegające na uznaniu za niedozwolone i zakazaniu stosowania postanowienia wzorca umownego będącego przedmiotem niniejszego postępowania, w sytuacji, w której postanowienie wzorca umownego o treści: „Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.” nie kształtowało praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, a także nie naruszało w stopniu rażącym jego interesów, czyli w sytuacji, w której brak jednej z podstawowych przesłanek pozwalających na zastosowanie wyżej wskazanej normy prawa materialnego.

Pozwana powołała się na wyrok Sądu Najwyższego z 13 lipca 2005 (I CK 832/04), w którym to wyroku Sąd Najwyższy stwierdził, że działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku, przy czym to na sądach rozpatrujących konkretny spór spoczywa obowiązek pełnego i wyczerpującego uzasadnienia z jakich powodów poszczególne postanowienia należy uznać za niedozwolone w odniesieniu do reguł etycznych uczciwego i lojalnego postępowania w obrocie (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 3 lutego 2006, I CK 297/05). Zdaniem pozwanej obowiązku tego nie wypełnił Sąd pierwszej instancji rozpatrujący sprawę, gdyż nie wyjaśnił wyczerpująco, jakie dokładnie normy etyczne oraz które dokładnie spośród uznanych w społeczeństwie zasad moralnych czy zasad przyjętej w obrocie uczciwości naruszyła rzekomo pozwana poprzez zastosowanie zaskarżonego postanowienia stosowanego przez niego wzorca umownego.

W ocenie pozwanej treść stosowanego przez nią regulaminu w żaden sposób nie godzi w szacunek wobec konsumenta, uczciwość wobec niego, nie daje podstaw do podważenia zaufania wobec przedsiębiorcy, spełnia wymagania rzetelności i fachowości i nie może w żadnym wypadku świadczyć o jakiegokolwiek niełojalności pozwanej wobec kontrahenta, zaś wniosek przeciwny nie wynika z uzasadnienia wyroku Sądu pierwszej instancji.

Pozwana podniosła, iż klauzula umowna będąca przedmiotem niniejszego postępowania nie narusza pozycji kontraktowej stron, ponieważ w żaden sposób nie wpływa na sytuację prawną konsumenta. Zastrzeżenie w umowie, iż droga sądowa przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego nie ogranicza w jakimkolwiek stopniu prawa konsumenta do wystąpienia do sądu z przysługującym mu roszczeniem, nawet w przypadku nieskorzystania

uprzednio przez niego z możliwości reklamacji. Z procesowego punktu widzenia niezgłoszenie przez konsumenta ewentualnych zarzutów co do jakości świadczonych na jego rzecz usług w trybie reklamacyjnym nie wpływa w żaden sposób na dopuszczalność wystąpienia z ewentualnym powództwem.

Zdaniem pozwanej nie jest więc zgodne z prawdą ustalenie Sądu pierwszej instancji, iż narzucenie konsumentowi wyczerpania w pierwszej kolejności drogi postępowania reklamacyjnego uniemożliwia mu skorzystanie z prawa wystąpienia do sądu powszechnego w każdym dowolnym i stosownym dla niego momencie. Natomiast wykorzystanie trybu reklamacyjnego przed wystąpieniem do sądu z powództwem może jedynie wpłynąć korzystnie na sytuację procesową konsumenta, bowiem pozwoli mu w ewentualnym procesie wykazać, iż zgłaszał zarzuty co do jakości świadczonych na jego rzecz usług i dążył do polubownego rozstrzygnięcia sporu, przez co jego powództwo nie jest przedwczesne.

W ocenie skarżącej treść zaskarżonego postanowienia umownego nie wpływa więc na sprzeczne z dobrymi obyczajami ukształtowanie pozycji kontraktowej stron. Dokonując oceny danej klauzuli pod kątem jej ewentualnej abuzywności należy przy tym posługiwać się odpowiednim wzorcem konsumenta, który jest konsumentem wyedukowanym, świadomym i krytycznym, aktywnie korzystającym z kierowanych do niego akcji edukacyjnych i informacyjnych, a nie konsumentem "nieoświeconym", biernym i nieporadnym. Konsument nie może być więc całkowicie zwolniony z obowiązku znajomości podstawowych zasad porządku prawnego. Pozwana zanegowała zatem ustalenie Sądu pierwszej instancji, że na skutek zastrzeżenia w umowie spornej klauzuli konsument będzie przekonany, iż dopiero po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest uprawniony do dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym. Zdaniem skarżącej procedura reklamacyjna jest procedurą powszechnie znaną i stosowaną w obrocie, a przeciętny konsument nie może być całkowicie zwolniony z dbałości o swoje interesy, w tym z posiadania podstawowej wiedzy w zakresie zasad postępowania reklamacyjnego i jego ewentualnych skutków.

Skarżąca podniosła, iż dla uznania klauzuli za niedozwoloną, zgodnie z przepisem art. 385¹ § 1 KC, poza kształtowaniem praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, musi ona rażąco naruszać jego interesy. Nie jest więc wystarczające ustalenie nierównomiernego rozkładu praw i obowiązków stron umowy (sprzeczność z dobrymi obyczajami), lecz konieczne jest stwierdzenie prawnie relewantnego znaczenia tej nierównowagi (rażące naruszenie interesów konsumenta). Określenie „rażący” odnosi się wyłącznie do wypadków znacznego, szczególnie doniosłego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Jako kryteria oceny przyjmuje się wielkość poniesionych lub grożących strat (kryterium obiektywne), a także względy subiektywne, związane z przedsiębiorcą lub konsumentem.

Zdaniem pozwanej w niniejszym postępowaniu nie istnieją żadne postawy do przyjęcia, iż w wyniku zastosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego mogłoby w praktyce dojść do jakichkolwiek strat po stronie konsumenta, a zatem do naruszenia jego interesu ekonomicznego czy innego rodzaju dyskomfortu po jego stronie odbiegającego w sposób szczególnie doniosły od zwyczajowo przyjętych zasad uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Uzasadnienie Sądu pierwszej instancji w tym przedmiocie jest bardzo ogólne i nie wyjaśnia w sposób należyty w czym miałyby się wyrażać „rażący” charakter ewentualnego naruszenia interesów konsumenta.

Wskazując na powyższe apelująca wносиła o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego za obie instancje według norm przepisanych.

Powód nie zajął stanowiska w przedmiocie apelacji.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja nie zasługuje na uwzględnienie. Sąd Apelacyjny podziela w pełni dokonane przez Sąd pierwszej instancji ustalenia faktyczne i ich ocenę prawną i przyjmuje je za własne. Pozwana bowiem – poza zanegowaniem stanowiska Sądu pierwszej instancji – nie przedstawiła argumentów, które by podważały prawidłowość dokonanej przez Sąd Okręgowy subsumcji i

prowadziły do uznania, że zakwestionowane przez powoda postanowienie wzorca nie stanowi klauzuli abuzywnej.

Odnosząc się do przesłanek określonych w art. 385¹ § 1 k.c. Sąd pierwszej instancji wyczerpująco uzasadnił spełnienie w sprawie niniejszej każdej z tych przesłanek. O ile bowiem nawet należy zgodzić się ze skarżącym, iż stanowisko Sądu pierwszej instancji, że zakwestionowane postanowienie uniemożliwia skorzystania przez konsumenta bezpośrednio z drogi sądowej w celu dochodzenia roszczeń, nie może być uznane za w pełni trafne, jednakże nie oznacza to, że sporne postanowienie nie ma charakteru niedozwolonego.

Słusznie Sąd pierwszej instancji zauważył, iż postanowienie to godzi w równowagę kontraktową stron narzucając konsumentowi obowiązki nie przewidziane obecnie przepisami prawa powszechnie obowiązującego i wprowadzając tym samym dezinformację konsumenta co do trybu postępowania. Tego rodzaju dezinformacja może prowadzić do narażania konsumenta na konieczność podejmowania działań, które mogą okazać się zbędne, a w rezultacie narażać go na stratę czasu i energii.

Zawarcie w Regulaminie postanowienia tej treści świadczy o nie liczeniu się z klientem i próbie wykorzystania braku jego świadomości prawnej – w przypadku gdy konsument nie jest wystarczająco zorientowany co do tego, jakie spoczywają na nim obowiązki na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, zwłaszcza, iż przepisy te nie są zebrane w jednym akcie prawnym. Jeśli natomiast klient świadom jest swoich uprawnień i obowiązków jako konsumenta – narzucanie mu obowiązku uprzedniego wyczerpania trybu postępowania reklamacyjnego może wprowadzać go w błąd co do istoty spoczywających na nim obowiązków. Jest to zatem zachowanie sprzeczne z powszechnym rozumieniem dobrych obyczajów.

Rażące naruszenie interesów konsumenta poprzez treść spornego porozumienia polega na możliwości wywołania u konsumenta wrażenia, iż taki tryb załatwiania sporów jest powszechnie obowiązujący, zaś nie przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego może prowadzić do utraty prawa dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. Tego rodzaju dezinformacja w istocie utrudnia zatem dochodzenie roszczeń poprzez opóźnianie wszczęcia postępowania sądowego, bądź wręcz jego zaniechanie z uwagi na obawę, iż brak uprzedniego wyczerpania trybu reklamacyjnego stanowi przeszkodę do występowania na drogę sądową.

Trafnie Sąd pierwszej instancji przyjął, iż przedsiębiorca, jako profesjonalista, zobowiązany jest do formułowania postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. 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 zabezpieczyły interesy konsumenta i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia wynikające z przepisów prawa. Narzucenie konsumentowi w przedmiotowym postanowieniu obowiązku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przed możliwością dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, bezsprzecznie narusza te zasady i jest przejawem nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty, prowadząc do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy.

Z tych względów prawidłowo Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwaną w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479⁴² k.p.c. Apelacja zaś – jako nieuzasadniona – podlegała oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c. Z uwagi na brak wniosku powoda Sąd Apelacyjny nie orzekł o kosztach procesu za drugą instancję