

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 maja 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący Sędzia SA Ryszard Sarnowicz

Sędzia SA Marek Podogrodzki

Sędzia SA Ewa Stefańska (spr.)

Protokolant: sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 9 maja 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Stowarzyszenia na Rzecz Ochrony (...) z siedzibą w B.

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

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

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

z dnia 14 września 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 3228/11

I. zmienia zaskarżony wyrok w całości w ten sposób, że nadaje mu następującą treść:

„1. uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania w obrocie z konsumentami zawartych w pkt 5.1 i 5.3 „Regulaminu serwisu” postanowień o treści:

- „W żadnym przypadku właściciel oraz administrator serwisu nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednio, pośrednio lub inne szkody wynikające z korzystania z serwisu (...) lub z informacji zawartych na serwisie.”;

- „Właściciel serwisu ostrzega, że korzystanie z serwisu odbywa się wyłącznie na ryzyko użytkownika.”,

2. oddala powództwo w pozostałej części;

3. znosi wzajemnie między stronami koszty procesu.”;

II. oddala apelację w pozostałej części;

III. znosi wzajemnie między stronami koszty postępowania apelacyjnego.

UZASADNIENIE

Stowarzyszenie na Rzecz Ochrony (...) w B. wniosło o uznanie za niedozwolone postanowień wzorca „Regulamin serwisu” stosowanych w obrocie z konsumentami przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. o treści:

- a) „W żadnym przypadku właściciel oraz administrator serwisu nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednie, pośrednie lub inne szkody wynikające z korzystania z serwisu (...) lub informacji zawartych na serwisie”;
- b) „Właściciel/administrator zastrzega możliwość występowania nieścisłości technicznych i błędów typograficznych w informacjach zawartych na naszej stronie internetowej”;
- c) „Właściciel serwisu ostrzega, że korzystanie z serwisu odbywa się wyłącznie na ryzyko użytkownika”;
- d) „Właściciel nie udziela użytkownikom żadnych gwarancji, że wszystkie aplikacje serwisu będą działały w prawidłowy sposób”.

Powód podał, że pozwany prowadzi stronę internetową, na której zamieszcza informacje na temat swojej firmy i oferowanych produktów. Przy prowadzeniu działalności gospodarczej pozwany posługuje się więc regulaminem zawierającym postanowienia wskazane w petitum pozwu, które znajdują zastosowanie także do umów zawieranych z konsumentami. W ocenie powoda wskazane postanowienia należy uznać za klauzule abuzywne, albowiem kształtują one prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385¹ § 1 k.c.), skoro wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, wypełniając tym samym znamiona klauzuli niedozwolonej określonej w art. 385³ pkt 2 k.c.

Pozwany (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wnosił o oddalenie powództwa podając, że kwestionowane postanowienia nie stanowią klauzul niedozwolonych w rozumieniu art. 385⁽¹⁾ k.c. w zw. z art. 385⁽³⁾ k.c., gdyż nie są zawarte we wzorcu umowy. Zdaniem pozwanego, serwis (...) ma charakter reklamowo-korporacyjny z elementami społecznościowymi, na którym prezentowane są informacje dotyczące działalności pozwanego jako właściciela sieci sklepów (...). W szczególności są tam zamieszczone informacje obejmujące: zobowiązania konsumenckie, lokalizacje sklepów, przykładowe produkty oferowane w sklepach, a także ogólne informacje o firmie. W serwisie nie są natomiast publikowane ceny produktów, jak również nie istnieje możliwość dokonania zakupu na odległość. Serwis jest bezpłatny, a w wyniku korzystania z serwisu konsument nie uzyskuje jakichkolwiek wymiernych korzyści.

Wyrokiem z dnia 14 września 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił powództwo w całości.

Wyrok Sądu Okręgowego został wydany w oparciu o poniższe ustalenia faktyczne i rozważania prawne.

(...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży m.in. materiałów budowlanych i wyposażenia wnętrz. Pozwany prowadzi stronę internetową, na której zamieszcza dane dotyczące lokalizacji sklepów, przykładowe produkty oferowane w sklepach oraz ogólne informacje o firmie. Na stronie tej pozwany zamieścił „Regulamin serwisu”, w którym określił warunki korzystania ze strony internetowej, obejmujące postanowienia wskazane w petitum pozwu.

W ocenie Sądu Okręgowego powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie. Sąd pierwszej instancji bowiem uznał, że stosowany przez pozwanego „Regulamin serwisu” nie jest wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 k.c., co pozbawiło ten Sąd możliwości poddania zakwestionowanych przez powoda postanowień ocenie z punktu widzenia ich abuzywności (art. 385¹ § 1 k.c.).

Sąd pierwszej instancji wskazał, że obecnie brzmienie art. 385¹ k.c. jest skutkiem implementacji do polskiego prawa Dyrektywy Rady nr 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.Urz. WE z 1993 r. L 95, s. 29). Uzasadnieniem dla wprowadzenia tej regulacji był zamiar zapewnienia konsumentom skuteczniejszej ochrony w stosunkach umownych z profesjonalistami. Konstrukcja klauzuli generalnej przy definiowaniu niedozwolonych klauzul umownych została przejęta z art. 3 ust. 1 Dyrektywy nr 93/13/EWG, w którym odwołano się do istotnej dysproporcji wzajemnych praw i obowiązków oraz naruszenia zasady wzajemnego zaufania, przy czym polski prawodawca odwołał się do klauzuli generalnej dobrych obyczajów. W krajowej regulacji abuzywność nie jest sprowadzona wyłącznie do nierównowagi, a więc dysproporcji praw i obowiązków stron. Obowiązujące w Polsce pojęcie abuzywności obejmuje także te postanowienia umowy przewidujące prawa i obowiązki, które znajdują wprawdzie swój odpowiednik (równoważnik) w prawach i obowiązkach kontrahenta konsumenta, jednak z uwagi na ich nadmierną dolegliwość dla konsumenta nie mogą być tolerowane.

Zdaniem Sądu Okręgowego, dla rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy istotne znaczenie mają przepisy art. 1 i 2 Dyrektywy nr 93/13/EWG określające zakres podmiotowy przepisów o klauzulach abuzywnych, w szczególności zaś definiujące pojęcie konsumenta oraz sprzedawcy lub dostawcy. Zostały one uwzględnione w krajowym porządku prawnym w art. 22¹ k.c. Dyrektywa ma zastosowanie do umów zawieranych pomiędzy sprzedawcami lub dostawcami a konsumentami, zaś zgodnie z brzmieniem jej art. 2c sprzedawca lub dostawca to osoba fizyczna lub prawna, która przy umowach regulowanych dyrektywą dokonuje czynności w celach dotyczących handlu, przedsiębiorstwa lub zawodu, bez względu na to, czy należy do sektora publicznego czy prywatnego.

W ocenie Sądu Okręgowego, pod pojęciem „każdej osoby prawnej, która w umowach objętych dyrektywą działa w celach dotyczących przedsiębiorstwa” nie mieści się pozwany, jako podmiot prowadzący stronę internetową o charakterze informacyjnym. Sąd ten wskazał, że wprawdzie art. 2 lit. c Dyrektywy nie przewiduje, aby sprzedawcą towarów (dostawcą usług) musiał być wyłącznie „sprzedawca” w znaczeniu ścisłym, a więc będący stroną umowy sprzedaży w rozumieniu kodeksu cywilnego, jednakże za pośrednictwem strony internetowej pozwany nie oferuje do sprzedaży żadnych towarów ani usług, a zatem nie dochodzi za jej pomocą do zawarcia jakiejkolwiek umowy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

W treści „Regulaminu serwisu” Sąd Okręgowy nie doszukał się elementu niezbędnego do uznania, że pomiędzy stronami dochodzi do powstania stosunku zobowiązaniowego poprzez złożenie oświadczeń woli. W szczególności pozwany za pomocą strony internetowej nie składa oświadczenia woli mającego doprowadzić do powstania stosunku prawnego. Ponadto, w ocenie Sądu pierwszej instancji, „Regulamin serwisu” nie może być traktowany jako wzorzec umowy, ponieważ ma on charakter informacyjny, zaś celem jego twórcy nie było nawiązanie stosunku obligacyjnego, a jedynie poinformowanie konsumentów o zasadach korzystania ze strony internetowej.

Sąd Okręgowy nie podzielił również stanowiska powoda, że fakt świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną jest wystarczającą podstawą do uznania, że „Regulamin serwisu” jest wzorcem umownym w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego. Świadczenie usług drogą elektroniczną obejmuje bowiem szeroko rozumianą reklamę, jak również oświadczenia woli stanowiące ofertę zawarcia umowy, a zatem nie zawsze świadczenie usług drogą elektroniczną będzie obejmowało ofertę zawarcia umowy, co ma miejsce w przedmiotowej sprawie.

Sąd pierwszej instancji uznał za wadliwy także pogląd powoda, że „Regulamin serwisu” spełnia rolę licencji na korzystanie z utworu, o jakiej mowa w ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych i z tej przyczyny spełnia warunki do uznania go za wzorzec umowy, wskazując na lakoniczne uzasadnienie tego stanowiska w pozwie. Ponadto Sąd Okręgowy zauważył, że wskazane przez powoda klauzule abuzywne wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, były zawarte w regulaminach sklepów internetowych, banków i innych podmiotów oferujących produkty lub usługi, natomiast żadna z nich nie dotyczyła korzystania ze strony internetowej mającej charakter wyłącznie informacyjny.

Od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie apelację wniósł powód Stowarzyszenie na Rzecz Ochrony (...) w B..

Apelacją z dnia 25 września 2012 r. powód zaskarżył wyrok w całości, wnosząc o jego zmianę poprzez uwzględnienie powództwa w całości oraz zasądzenie od pozwanego na jego rzecz kosztów postępowania apelacyjnego. Powód zarzucił wyrokowi Sądu Okręgowego naruszenie prawa materialnego, tj. art. 385¹ § 1 k.c. poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie polegające na przyjęciu, że zaskarżone klauzule umowne nie są sprzeczne z dobrymi obyczajami i nie naruszają rażąco interesu konsumentów.

Pozwany wnosił o oddalenie apelacji oraz zasądzenie od powoda na jego rzecz kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył:

Apelacja powoda zasługiwała częściowo na uwzględnienie, pomimo że sformułowane w niej zarzuty rozmięły się z uzasadnieniem zaskarżonego wyroku, które nie zawierało oceny abuzywności postanowień „Regulaminu serwisu” wskazanych w petitum pozwu.

Sąd Apelacyjny podziela ustalenia faktyczne Sądu pierwszej instancji i przyjmuje je za własne. Natomiast pomimo, że dokonana przez Sąd Okręgowy ocena prawna żądania pozwu jest wadliwa, zaskarżony wyrok w części odpowiada prawu.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie miał racji Sąd Okręgowy uznając, że stosowany przez pozwanego „Regulamin serwisu” nie jest wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 k.c., przez co Sąd ten zaniechał dokonania oceny zaskarżonych postanowień z punktu widzenia ich abuzywności. Wadliwy jest także pogląd Sądu pierwszej instancji, że w treści „Regulaminu serwisu” brak jest elementu niezbędnego do uznania, że pomiędzy stronami dochodzi do powstania stosunku zobowiązaniowego poprzez złożenie oświadczeń woli. Dlatego zdaniem Sądu Okręgowego „Regulamin serwisu” nie może być traktowany jako wzorzec umowy, ponieważ ma on charakter informacyjny, zaś celem jego twórcy nie było nawiązanie stosunku obligacyjnego, a jedynie poinformowanie konsumentów o zasadach korzystania ze strony internetowej.

Zdaniem Sądu odwoławczego powyższe stanowisko jest błędne. Po pierwsze - w judykaturze za utrwalony należy uznać pogląd, że postanowienia regulaminu, jako ustalonej przez jedną ze stron szczególnej postaci wzorca umowy (art. 384 § 1 k.c.), podlegają kontroli abstrakcyjnej w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, wszczętym także przez podmiot niezwiązany umową z podmiotem posługującym się wzorcem na podstawie art. 479³⁸ k.p.c. (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 stycznia 2011 r., sygn. akt I CSK 218/10, Biul.SN 2011/3/15). Po drugie zaś - nie ulega wątpliwości, że w „Regulaminie serwisu” zostały określone warunki korzystania z serwisu pozwanego m.in. przez konsumentów.

W ocenie Sądu Apelacyjnego analiza treści przedmiotowego wzorca prowadzi do wniosku, że poprzez korzystanie z serwisu dochodzi do nawiązania między pozwanym a korzystającym umowy świadczenie usług, której przedmiotem jest głównie umożliwienie korzystającemu uzyskania informacji o firmie pozwanego i oferowanych przez niego produktach. Jednakże taki cel umowy o świadczenie usług, a także okoliczność, że korzystający nie ponosi z tytułu korzystania z serwisu żadnych opłat na rzecz pozwanego, nie wyłącza możliwości oceny klauzul zawartych we wzorcu pod względem abuzywności (zob. m.in. wyroki Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 lipca 2012 r., sygn. akt VI ACa 287/12 i z dnia 23 sierpnia 2011 r., sygn. akt VI ACa 262/11).

Nie ulega wątpliwości, że serwis internetowy, którego dotyczą postanowienia wskazane w petitum pozwu, ma na celu skłonienie jak największej liczby konsumentów do zakupu produktów oferowanych w sklepach (...) poprzez podawanie informacji o firmie i oferowanych produktach, a w szczególności o zobowiązaniach konsumenckich pozwanego, lokalizacji jego sklepów, a także przykładowych oferowanych produktach. Jak podał sam pozwany w odpowiedzi na pozew, jego serwis (...) udostępnia następujące narzędzia: możliwość przygotowania listy zakupów, możliwość zapisania się na newsletter, możliwość wymiany poglądów na forum dyskusyjnym, możliwość publikacji

materiałów graficznych lub fotograficznych. Nie jest więc prawdą twierdzenie pozwanego, że na skutek korzystania z serwisu konsument nie uzyskuje jakichkolwiek korzyści. Korzyści te uzyskuje niewątpliwie także pozwany, gdyż zadowoleni z możliwości korzystania z zasobów serwisu konsumenci chętniej robią u niego zakupy.

W związku z powyższym należy przyjąć, że stosowany przez pozwanego „Regulamin serwisu” jest wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 k.c., przez co możliwe jest dokonanie oceny zaskarżonych postanowień z punktu widzenia ich abuzywności. Zgodnie z treścią art. 385¹ § 1 k.c., możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowania go z obrotu w ramach kontroli abstrakcyjnej wzorca, zależna jest od łącznego spełnienia czterech przesłanek: ukształtowane nim prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami; ukształtowane nim prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta; postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia; postanowienie nie zostało uzgodnione w sposób indywidualny.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienia w oparciu o powyższe kryteria Sąd Apelacyjny stwierdził, że w przedmiotowej sprawie nie zachodzą dwie ostatnie z powołanych przesłanek, albowiem oceniane postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron, ani nie zostały uzgodnione indywidualnie. Umożliwia to badanie dwóch pierwszych przesłanek celem ustalenia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Zdaniem Sądu Apelacyjnego, istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka, który w stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się rzetelnym informowaniem ich o uprawnieniach wynikających z umowy, a także nie wykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, bądź wywołania błędnego przekonania u konsumenta, przy wykorzystaniu jego niewiedzy lub naiwności.

Oceniając przedmiotowe postanowienia wzorca umownego, Sąd odwoławczy uznał, że jedynie dwa z nich stanowią niedozwolone klauzule umowne w rozumieniu art. 385⁽¹⁾ § 1 k.c., które zarazem wypełniają dyspozycję art. 385⁽³⁾ pkt 2 k.c. Powołany przepis stanowi, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownym są te postanowienia, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Abuzywne postanowienia są zawarte w punktach 5.1 i 5.3 „Regulaminu serwisu”, o treści: „W żadnym przypadku właściciel oraz administrator serwisu nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednie, pośrednie lub inne szkody wynikające z korzystania z serwisu (...) lub informacji zawartych na serwisie” oraz „Właściciel serwisu ostrzega, że korzystanie z serwisu odbywa się wyłącznie na ryzyko użytkownika”.

W ocenie Sądu Apelacyjnego, powołane wyżej postanowienia zmierzają do wyłączenia odpowiedzialności pozwanego wobec konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w każdej sytuacji, a więc w sposób bezwzględny. Jest to przejaw nierzetelnego traktowania konsumenta i nadużywania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty w stosunkach z konsumentami, co należy ocenić jako postępowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów, które wypełnia dyspozycję art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 2 k.c. Jednocześnie pierwsza z powołanych klauzul wypełnia również dyspozycję art. 385³ pkt 1 k.c., gdyż wyłącza odpowiedzialność pozwanego względem konsumenta za szkody na osobie, skoro w postanowieniu tym mowa jest o jakiegokolwiek szkodach.

Natomiast klauzule o treści: „Właściciel/administrator zastrzega możliwość występowania nieścisłości technicznych i błędów typograficznych w informacjach zawartych na naszej stronie internetowej” oraz „Właściciel nie udziela użytkownikom żadnych gwarancji, że wszystkie aplikacje serwisu będą działały w prawidłowy sposób”, w ocenie Sądu Apelacyjnego nie mają cech abuzywności. Klauzule te bowiem zawierają jedynie informacje i ostrzeżenia, których zadaniem jest uchronienie konsumenta przed skutkami wadliwego działania serwisu.

Podstawą orzeczenia Sądu Apelacyjnego były art. 385 i 386 § 1 k.p.c. O kosztach procesu orzeczono na zasadzie art. 100 k.p.c. w zw. z art. 108 § 1 k.p.c.