

Sygn. akt VI A Ca 1077/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 listopada 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Ewa Śniegocka

Sędzia SA – Anna Orłowska (spr.)

Sędzia SO del. – Małgorzata Borkowska

Protokolant: sekr. sądowy Katarzyna Kędzierska

po rozpoznaniu w dniu 6 listopada 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

przeciwko M. B. (2) i G. K. prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą (...) w K.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

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

z dnia 18 kwietnia 2013 r., sygn. akt XVII AmC 1585/12

I. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

a) **w punkcie 2 uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanym wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek.”,**

b) **punktowi 4 nadaje brzmienie: „nakazuje pobrać od pozwanych na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 (sześćset) złotych tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, od której powód był zwolniony”;**

II. zasądza od pozwanych na rzecz powoda kwotę 120 (sto dwadzieścia) zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowania apelacyjnym;

III. nakazuje pobrać od pozwanych na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 (sześćset) złotych tytułem nieuiszczonej opłaty od apelacji, od której powód był zwolniony.

Sygn. akt VI A Ca 1077/13

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania przez pozwanych M. B. (2) i G. K. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą (...) w K. w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o następującej treści:

1. „Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)”
2. „Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek.”
3. „Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonywania naprawy.”

Zdaniem powoda każde z ww. postanowień wzorca stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza uzasadnione interesy konsumentów.

Pozwani w odpowiedzi na pozew wnosili o oddalenie powództwa.

Wyrokiem z dnia 18 kwietnia 2013 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanym wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o następującej treści:

„Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)”;

„Firma (...) nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w trakcie wykonywania naprawy.”

Sąd oddalił powództwo w pozostałej części, rozstrzygnął o kosztach postępowania oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

Powyższe orzeczenie zapadło w oparciu o następujące ustalenia i rozważania.

Pozwani – M. B. (2) i G. K. prowadzą działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży m.in. sprzętu telekomunikacyjnego przez Internet oraz jego naprawy. W ramach tej działalności opracowali i w dacie wniesienia pozwu posługiwali się w obrocie z konsumentami wzorcami umowy o nazwie „Karta gwarancyjna Sklepu (...)”, „Procedura gwarancyjna, obsługa zwrotów” oraz „Formularz zgłoszenia telefonu na serwis”, które zawierają postanowienia zakwestionowane w pozwie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Sąd I instancji wyjaśnił, iż 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.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienia w oparciu o kryteria określone w art. 385¹ k.c., nie budziło wątpliwości Sądu Okręgowego, że konsumenci nie mieli wpływu na ich treść, a zatem należało uznać, że nie były one z nimi uzgadniane indywidualnie. Przedmiotowe postanowienia nie dotyczą także głównych świadczeń stron. Jeżeli chodzi o pozostałe przesłanki, to w ocenie Sądu Okręgowego, spełnione są one w odniesieniu do dwóch spośród trzech zakwestionowanych przez powoda postanowień. Za niedozwolone postanowienia umowne, kształtujące prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy, uznane zostały przez Sąd I instancji postanowienia 1 i 3 wymienione w pozwie.

Natomiast postanowienie o treści: „Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi około 21 dni roboczych plus czas przesyłek.” – zdaniem Sądu Okręgowego – nie spełnia kryteriów abuzywności. Odnosząc się do treści tego postanowienia Sąd I instancji zwrócił uwagę, iż zawiera ono nieprecyzywany termin „około 21 dni”, jednakże należy

go rozumieć zwyczajowo, potocznie jako 3-4 dni od 21 dni. Podkreślił nadto, iż sama reklamacja nie stanowi roszczenia konsumenta, w związku z tym w razie wystąpienia na tym tle sporów, konsument może dochodzić swoich praw na drodze sądowej. Postępowanie reklamacyjne wprowadzone do wzorca należy uznać za korzystne dla konsumentów. W ocenie Sądu Okręgowego kwestionowana klauzula nie wpływa na zakres praw i obowiązków stron umowy, a stanowi jedynie informację o trybie postępowania reklamacyjnego, w tym m.in. o okresie, w jakim reklamacja powinna zostać rozpatrzona. Brak jest zatem podstaw do uznania, że klauzula ta jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów.

Apelację od wyroku złożył powód, zaskarżając orzeczenie w części oddalającej powództwo.

Zaskarżonemu rozstrzygnięciu zarzucił naruszenie prawa materialnego poprzez błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 9 k.c. oraz naruszenie przepisów postępowania mające wpływ na wynik sprawy, tj. art. 233 k.p.c. poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów i brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego zebranego w sprawie oraz sprzeczność istotnych ustaleń Sądu z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie.

Wskazując na powyższe zarzuty powód wnosił o zmianę wyroku poprzez uwzględnienie powództwa również w zaskarżonej części oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania apelacyjnego, ewentualnie o uchylenie wyroku w zaskarżonej części i przekazanie sprawy Sądowi I instancji do ponownego rozpatrzenia - przy uwzględnieniu kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja podlega uwzględnieniu.

Przede wszystkim zasadny jest, mający decydujące znaczenie dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy, podniesiony w apelacji zarzut naruszenia art. 385¹ § 1 k.c.

W świetle wymienionego przepisu niedozwolonym postanowieniem wzorca umowy jest takie postanowienie, które kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom (w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego) oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku. Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

Dokonana ocena zaskarżonego postanowienia doprowadziła Sąd I instancji do konstatacji, iż nie stanowi ono niedozwolonego postanowienia umownego, bowiem klauzula ta w zakresie terminu rozpatrzenia reklamacji – poprzez zwyczajowe rozumienie pojęcia „około” – została doprecyzowana, sama reklamacja nie stanowi roszczenia konsumenta, postanowienie nie wpływa na zakres praw i obowiązków stron umowy, tym samym nie spełnia kryteriów abuzywności.

Powyższa ocena skutecznie zakwestionowana została w apelacji przez Prezesa UOKiK, nie można bowiem podzielić stanowiska Sądu Okręgowego co do braku abuzywności przedmiotowej klauzuli. Zdaniem Sądu Apelacyjnego analiza treści wymienionego postanowienia, zawierającego niejednoznaczne i nieprecyzyjne określenie terminu, przez co przyznające pozwanym uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy w zakresie określenia terminu rozpatrzenia reklamacji, uzasadnia twierdzenie, że w sposób nieuzasadniony chronione są interesy tylko jednej – silniejszej strony stosunku prawnego, co jest rozwiązaniem sprzecznym z dobrymi obyczajami i prowadzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów poprzez nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na ich

niekorzyść. Nie nasuwa wątpliwości, iż użycie sformułowania „około 21 dni roboczych plus czas przesyłek” prowadzi do dezinformacji konsumentów co do spodziewanego terminu rozpatrzenia reklamacji. Przede wszystkim termin „około” jest terminem nieostрым i potoczne jego rozumienie może być zróżnicowane, niekoniecznie jako 3-4 dni, jak to przyjął Sąd I instancji w ślad za pozwany. Ponadto, co uszło uwadze Sądu Okręgowego, także określenie „plus czas przesyłek” jest również nieprecyzyjne i niejednoznaczne.

W kontekście wywodów Sądu I instancji co do pierwszej klauzuli wskazanej w pozwie, zawierającej w odniesieniu do terminu wykonania naprawy gwarancyjnej równie nieostre i nieprecyzyjne sformułowanie „w możliwie jak najkrótszym okresie od daty przyjęcia produktu do Punktu Serwisowego (...)”, stanowiące podstawę do uznania tej klauzuli za niedozwoloną, trafnie argumentuje powód, że nieprecyzyjne określenie terminu rozpatrzenia wniesionej reklamacji powinno być również konsekwentnie uznane za klauzulę abuzywną.

Dla wzmocnienia argumentacji o niedozwolonym charakterze spornego postanowienia wzorca umowy wskazać należy, iż wyczerpuje ono znamiona klauzuli abuzywnej określonej w art. 385³ pkt 9 k.c., przyznając kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy w zakresie określenia terminu rozpatrzenia reklamacji. Zasadnie podnosi powód, iż uprawnienie do dokonywania arbitralnej interpretacji klauzuli stwarza uzasadnione ryzyko, że konsument będzie miał trudności z egzekwowaniem terminu rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji (roszczenie to będzie rozpatrywane w terminie odpowiadającym uznaniu pozwanych), a także stwarza niebezpieczeństwo, że nieostre sformułowania zawarte w tym postanowieniu będą interpretowane na niekorzyść konsumenta.

W tym stanie rzeczy Sąd Apelacyjny na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok uwzględniając powództwo.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do zasady odpowiedzialności za wynik sporu (art. 98 k.p.c.) obciążając nimi w całości stronę przegrywającą – pozwanych.

O wysokości wynagrodzenia zawodowego pełnomocnika powoda w postępowaniu apelacyjnym orzeczono na podstawie § 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 oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.