

Sygn. akt VI ACa 765/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 czerwca 2016 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA Urszula Wiercińska

Sędziowie: SA Agata Zajac (spr.)

SA Jacek Sadowski

Protokolant: Katarzyna Łopacińska

po rozpoznaniu w dniu 8 czerwca 2016 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa K. R.

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

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanego od rozstrzygnięcia zawartego w punktach pierwszym, trzecim i czwartym wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie-Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

z dnia 19 lutego 2015 r.

sygn. akt XVII AmC 10094/13

oddala apelację.

Sygn. akt VI ACa 765/15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 6 maja 2013 roku K. R. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanemu (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. wykorzystywania w obrocie z konsumentami następującego postanowienia zawartego w Regulaminie sprzedaży biletów, w § 6, pkt 5 zatytułowanym „Wybór opcji dostarczenia Biletu zamówionego na stronie(...)”:

"(...) nie ponosi odpowiedzialności za Bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do dostarczenia Biletu oraz za opóźnienie w ich dostawie".

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych podnosząc, iż kwestionowane postanowienie nie spełnia przesłanek określonych w art. 385¹ k.c. a w szczególności zaprzeczył, iż jest niedozwoloną klauzulą w myśl art. 385³ pkt 21 k.c.

Wyrokiem z dnia 19 lutego 2015 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: "(...) nie ponosi odpowiedzialności za Bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do dostarczenia Biletu."; umorzył postępowanie w pozostałej części; nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu

Państwa - Sądu Okręgowego w W., tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, kwotę 600 zł oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na dystrybucji biletów związanych z imprezami masowymi na rzecz organizatora, którą dokonuje za pośrednictwem strony internetowej oraz Punktu Sprzedaży. W ramach tej działalności opracował i posługiwał się wzorcem umowy – Regulamin sprzedaży biletów – zawierającym zapis o treści:

"(...) nie ponosi odpowiedzialności za Bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do dostarczenia Biletu oraz za opóźnienie w ich dostawie".

Sąd Okręgowy wskazał, że okoliczność stosowania przez pozwanego w dacie wniesienia pozwu przedmiotowego wzorca umownego nie była kwestionowana. Sąd Okręgowy uznał, że powództwo w zakresie postanowienia wzorca umowy o treści: „(...) nie ponosi odpowiedzialności za Bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do dostarczenia Biletu” zasługiwało na uwzględnienie, zaś w pozostałej części postępowanie podlegało umorzeniu.

Odnosząc się do przesłanek zawartych w treści art. 385¹ §1 k.c., Sąd Okręgowy uznał, że omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają zdaniem Sądu Okręgowego na przeniesieniu własności oraz dostarczeniu konsumentowi zakupionej rzeczy, zaś świadczenia konsumenta na zapłacie ceny i odebraniu rzeczy.

Wskazując na abstrakcyjny charakter kontroli postanowienia wzorca umownego Sąd Okręgowy uznał, że nie ma podstaw do badania w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ani też nie ma znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana a nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny ex ante i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że pozwany wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Sąd Okręgowy wskazał, że z reguły rażąco naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes.

Poprzez dobre obyczaje zdaniem Sądu Okręgowego należy rozumieć pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno – gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Zdaniem Sądu Okręgowego, w niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by przedsiębiorca nie wykorzystywał swej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej, będącej rezultatem stosowania przez niego jednostronnie ustalonego wzorca umowy. 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, niewątpliwie przeczy powyższemu. Oczekiwany jest także, by pozwany przedsiębiorca nie przenosił na konsumenta ryzyka związanego z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, które w kontekście niniejszej sprawy wiąże się z uprawnieniem do wyłączenia swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a także za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje swoje zobowiązanie.

Sąd Okręgowy wskazał, że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące, natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny, w tym dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

W niniejszej sprawie zdaniem Sądu Okręgowego naruszenie interesu konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze odpowiedzialności sprzedającego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania a także za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje swoje zobowiązanie. Postanowienie objęte powództwem wyłącza bowiem odpowiedzialność pozwanego w przypadku, gdy podmiot zobowiązany do dostarczenia biletu nie wykona zobowiązania lub wykona je, ale w sposób nienależyty. W szczególności pozwany określa, iż nie będzie ponosił odpowiedzialności za bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do ich dostarczenia. Sąd Okręgowy uznał, że postanowienie w powyższym zakresie niewątpliwie spełnia przesłanki niedozwolonej klauzuli wymienionej w art. 385³ pkt 21 k.c., ponieważ uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązania przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie. Ponadto w myśl art. 474 k.c., za działania i zaniechania osób, z których pomocą przedsiębiorca wykonuje swoje zobowiązanie, ponosi on odpowiedzialność jak za działania własne. Uzależnienie odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec konsumenta od wykonania zobowiązań przez te osoby względem przedsiębiorcy w swej istocie prowadzi do przesunięcia na konsumenta ryzyka gospodarczego, które z natury rzeczy obciąża właśnie przedsiębiorcę. W ocenie Sądu Okręgowego zaskarżona klauzula niewątpliwie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami, takimi jak rzetelne traktowanie konsumenta w obrocie konsumenckim, a pozwany jako profesjonalista nie może pozbawić konsumenta ochrony jego praw, gdyż stanowi to rażące naruszenie jego interesów. Na gruncie kwestionowanego zapisu wyłączenie odpowiedzialności pozwanego wobec konsumenta z powodu utraty lub zagubienia biletów przez podmiot zobowiązany do ich dostarczenia jest niedopuszczalne.

Sąd Okręgowy podkreślił, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i dla niego niekorzystny, zatem przedmiotowy zapis w ocenie Sądu Okręgowego kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, co uzasadnia zastosowanie art. 385⁽¹⁾ §1 k.c. i uznanie za niedozwolone postanowienie wzorca umowy o treści: "(...) nie ponosi odpowiedzialności za Bilety utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do dostarczenia Biletu" oraz na podstawie art. 479⁽⁴²⁾ §1 k.p.c. zakazanie jego wykorzystywania w obrocie konsumenckim.

W pozostałym zakresie Sąd Okręgowy umorzył postępowanie wskazując, że

wpisanie do rejestru klauzul niedozwolonych postanowienia o treści tożsamej z zapisem będącym przedmiotem postępowania w niniejszej sprawie stanowi wystarczającą przesłankę do odrzucenia pozwu w trybie art. 199 § 1 pkt 2 k.p.c. w zw. z art. 479⁴³ k.p.c., w świetle którego wyrok prawomocny uznający postanowienie wzorca umowy za niedozwolone i zakazujący stosowania go ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.

Apelację od wyroku Sądu Okręgowego wniosła pozwana Spółka, zaskarżając wyrok w całości i zarzucając:

- naruszenie art. 385¹ § 1 k.c. polegające na uznaniu przez sąd, że zakwestionowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy w sytuacji, gdy postanowienie to jest zgodne z dobrymi obyczajami oraz nie narusza interesów konsumenta w sposób rażący, a

także polegające na przyjęciu przez sąd I instancji, że postanowienie to nie jest postanowieniem określającym główne świadczenia stron w sytuacji, gdy postanowienie to określa główne świadczenia stron i nie może być uznane za niedozwolone;

- naruszenie art. 385¹ § 1 k.c. w zw. z art. 385³ pkt 21 k.c. oraz art. 474 k.c., gdyż podmioty zobowiązane do dostarczenia biletów nie są osobami, za pomocą których pozwana wykonuje zobowiązanie ani osobami, którym wykonanie zobowiązania powierza;

- naruszenie art. 355 §1 k.p.c. w zw. z art. 479⁴³ k.p.c. w zw. z art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. w zw. z art. 385¹ § 1 k.c. przez bezzasadne umorzenie postępowania w części, podczas gdy postępowanie w tym zakresie powinno zakończyć się oddaleniem powództwa, albowiem powołane postanowienie nie jest tożsame z żadną klauzulą niedozwoloną wpisaną do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, a także nie jest w ogóle klauzulą niedozwoloną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

Skarżąca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku w całości i oddalenie powództwa w całości z zasądzeniem kosztów.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje:

Apelacja pozwanej podlega odrzuceniu w zakresie, w jakim odnosi się do postanowienia zawartego w punkcie drugim zaskarżonego wyroku – o czym Sąd Apelacyjny orzekł odrębnym postanowieniem, zaś w pozostałym zakresie apelacja jako bezzasadna podlega oddaleniu.

Sąd Apelacyjny nie znalazł podstaw do uwzględnienia apelacji w części odnoszącej się do rozstrzygnięcia merytorycznego.

Sąd Okręgowy dokonał prawidłowych ustaleń faktycznych, które Sąd Apelacyjny przyjmuje za własne i które nie są sporne.

Bezsporny jest zatem fakt stosowania przez pozwaną w obrocie z konsumentami wzorca zawierającego wskazane w pozwie postanowienie.

Z treści stosowanego przez pozwaną regulaminu wynika też, że klient (także konsument), nabywając bilet wybiera opcję dostawy, z możliwością dostarczenia biletu przez pocztę lub kuriera, zaś roszczenia dotyczące wadliwej dostawy biletu skierowane do pozwanej, będą przez nią kierowane do właściwego podmiotu odpowiedzialnego za dostarczenie biletu.

Mając na względzie treść zakwestionowanej klauzuli oraz treść regulaminu z którego wynika zakres obowiązków stron związany z zawieraniem przy jego użyciu umową Sąd Apelacyjny podziela stanowisko Sądu Okręgowego w zakresie uznania przedmiotowej klauzuli za abuzywną.

Sąd Apelacyjny uznał za bezzasadny zarzut naruszenia art. 385¹ § 1 k.c.

Art. 385¹ § 1 k.c. jest jednym z przepisów określających granicę swobody umów, zaś celem postępowania niniejszego jest ocena, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie ukształtowania praw i obowiązków konsumenta oraz wyeliminowanie z obrotu określonych postanowień wzorców, co nie oznacza jednak, że stosowanie takich sformułowań jest w ogóle wyłączone w obrocie cywilnoprawnym.

Art. 385¹ § 1 k.c. określa przesłanki uznania zakwestionowanego postanowienia umownego za niedozwolone – postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, postanowienia umowy nie dotyczą sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, ukształtowane zakwestionowanym postanowieniem prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, przy czym dla uznania

postanowienia umownego za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie wszystkich powyższych przesłanek. Wskazany wyżej przepis pozostaje w zgodzie z określeniem klauzuli niedozwolonej zawartym w art. 3 ust. 1 dyrektywy europejskiej nr 93/13 z dnia 5 kwietnia 1993 r., zgodnie z którym klauzula jest niedozwolona, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje nieuzasadnioną i istotną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

Nie ulega wątpliwości, iż spełnione zostały pierwsze dwie przesłanki uznania postanowienia umownego za niedozwolone, gdyż zakwestionowane postanowienie, zawarte w stosowanym przez pozwanego wzorcu umowy, nie było uzgadniane indywidualnie, zaś wzorzec stosowany był przy zawieraniu umów z konsumentami.

Nie ulega też wątpliwości, że kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron wynikających z zawarcia umowy zakupu biletu, dotyczy bowiem jedynie określenia zasad odpowiedzialności przedsiębiorcy w sytuacji, gdy bilety zostaną utracone lub zagubione przez podmiot zobowiązany do ich dostarczenia lub też zostaną dostarczone z opóźnieniem, zatem postanowienie to podlega ocenie w świetle przepisów art. 385¹ k.c. Świadczeniami głównymi stron umowy są bowiem ze strony pozwanego – przeniesienie własności nabytego przez konsumenta biletu, a ze strony konsumenta – uiszczenie należnej ceny.

Kwestia dostarczenia konsumentowi nabytego biletu została w treści wzorca uzależniona od wyboru konsumenta, przy czym jedną z możliwych opcji jest odbiór przez pocztę lub kuriera.

W wypadku wyboru takiej opcji dostarczenia biletu mogą zaistnieć sytuacje, w których bilet nie zostanie dostarczony lub zostanie dostarczony z opóźnieniem na skutek okoliczności obciążających dostawcę. Zakwestionowana klauzula wyłącza zaś odpowiedzialność powoda za skutki utraty lub zagubienia biletu przez podmiot zobowiązany do jego dostarczenia.

Niewątpliwie dla prawidłowej oceny kwestionowanych postanowień wzorca niezbędne jest zdefiniowanie pojęć „sprzeczności z dobrymi obyczajami” i „rażącego naruszenia interesów konsumenta”. W ocenie Sądu Apelacyjnego za rażące naruszenie interesów konsumentów należy uznać sytuację, w której w rażący sposób została naruszona równowaga interesów stron poprzez wykorzystanie przez jedną ze stron swojej przewagi przy układaniu wzorca umowy, przy czym „rażące” oznacza znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Sprzeczność z dobrymi obyczajami oznacza zaś wykroczenie przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości, a więc próbę obrony praw strony układającej wzorzec na koszt konsumenta, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu z tego tytułu wyrównania.

W orzecznictwie Sądu Najwyższego wskazuje się, że ocena abuzywności postanowień umownych wymaga dokonania przez sąd weryfikacji „przyzwoitości” konkretnej klauzuli, a więc zbadania, czy oceniane postanowienie wzorca jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumenta. Sąd powinien więc ustalić, jak wyglądałyby obowiązki konsumenta w braku kwestionowanej klauzuli – jeżeli konsument, na podstawie ogólnych przepisów, byłby w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że ma ono charakter abuzywny (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r. III SK 21/06 OSNP 2008/11-12/11).

Stosowane przez pozwanego postanowienie zawarte we wzorcu umownym jest w ocenie Sądu Apelacyjnego sprzeczne z dobrymi obyczajami, jak też rażąco narusza interesy konsumentów, gdyż wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy związaną z wykonaniem zobowiązania obejmującego dostarczenie klientowi biletu za pośrednictwem poczty lub kuriera, prowadząc do naruszenia kontraktowej równowagi stron umowy.

Niewątpliwie dostawca nabytego towaru jest podmiotem zewnętrznym, jak wskazuje pozwany.

Jednak umożliwiając konsumentowi wybór opcji dostarczenia biletu przez pocztę lub kuriera, pozwany jako przedsiębiorca przyjmuje na siebie zobowiązanie obejmujące dostarczenie towaru za pośrednictwem wskazanych osób. Niewątpliwie więc podmiot któremu pozwany zleca dostarczenie towaru jest – w rozumieniu art. 474 k.c. osobą, za pomocą której pozwany jako sprzedawca wykonuje swoje zobowiązanie. Ponadto to pozwany dokonuje wyboru

firmy wykonującej usługę w zakresie dostarczenia towaru do konsumenta, i to pozwany zawiera umowę przewozu z określoną osobą.

W takiej sytuacji stosowanie przedmiotowej klauzuli może prowadzić do przerwania na konsumenta całego ciężaru związanego z dochodzeniem roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z umowy, której stroną konsument nie jest.

Za bezzasadne Sąd Apelacyjny uznaje zarzuty pozwanego zmierzające do wykazania, że stosowana przez pozwanego praktyka nie prowadzi do naruszenia interesów konsumentów, gdyż pozwana kontaktuje się w imieniu klienta z podmiotem odpowiedzialnym za dostarczenie biletu, przekazuje mu posiadane informacje dotyczące danej przesyłki i podejmuje wszelkie działania mające na celu pozytywne rozpatrzenie reklamacji, a także podejmuje działania w celu dostarczenia klientowi duplikatu biletu albo ustala z nim inną możliwość uczestniczenia w imprezie.

Istotą niniejszego postępowania jest bowiem dokonanie kontroli abstrakcyjnej postanowień wzorca stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, ta kontrola dotyczy tylko wzorca umowy, jest niezależna od treści zawieranych na jego podstawie umów, a także od sposobu, w jaki umowy te są wykonywane. Kontrola abstrakcyjna dotyczy jedynie samej treści wzorca, o czym świadczy treść art. 385 § 2 zd. 3 k.c., zgodnie z którym zasady dotyczące wykładni postanowień wzorca umowy sformułowanych niejednoznacznie na korzyść konsumenta nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Mając powyższe na względzie i uznając podniesione w apelacji zarzuty za bezzasadne, na podstawie art. 385 k.p.c. orzeczono jak w sentencji wyroku.