

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 lipca 2016 r.

Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu Wydział V Cywilny

w składzie:

Przewodniczący: SSR Przemysław Funka

Protokolant: Wojciech Przybylski

po rozpoznaniu w dniu 8 lipca 2016 r. w Poznaniu na rozprawie

sprawy z powództwa **Z. S.**

przeciwko (...) z **siedzibą w W.**

o zapłatę

- 1. ustala, że nie istnieje stosunek zobowiązaniowy między powódką a pozwaną, mający swą podstawę prawną w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 19 września 2014 r., nr (...), z którego miałyby wynikać obowiązek płatności przez powódkę na rzecz pozwanej okresowych opłat za usługi telekomunikacyjne w łącznej kwocie 413,86 zł (czterysta trzynaście złotych osiemdziesiąt sześć groszy),**
- 2. zasądza od pozwanej na rzecz powódki kwotę 20,91 zł (dwadzieścia złotych dziewięćdziesiąt jeden groszy),**
- 3. zasądza od pozwanej na rzecz powódki kwotę 107 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 60 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.**

SSR Przemysław Funka

## UZASADNIENIE

Powódka Z. S. domagała się ustalenia, że nie istnieje między nią a pozwaną (...) sp. z o.o. stosunek zobowiązaniowy mający podstawę prawną w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 19 września 2014 r. nr (...), z którego miałyby wynikać obowiązek płatności przez powódkę na rzecz pozwanej okresowych opłat za usługi telekomunikacyjne w łącznej kwocie 413,86 zł a nadto wniosła o zasądzenie od pozwanej na swoją rzecz kwoty 20,91 zł tytułem zwrotu nienależnego świadczenia, spełnionego na podstawie umowy z 19 września 2014 r. oraz zasądzenie kosztów procesu. W uzasadnieniu wskazała, że została podstępnie wprowadzona w błąd przez pozwaną co do treści umowy i zawierając ją była przekonana, że obniża tylko abonament w ramach umowy z dotychczasowym operatorem telekomunikacyjnym, tj. (...) S.A., a nie, że udziela pozwanej pełnomocnictwa do rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem i zawiera z nią nową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Powódka wskazała, że pozwana wykorzystwała jej podeszły wiek, zły stan zdrowia, problemy z pamięcią i wzrokiem, wywarła na niej - poprzez liczne telefony - nacisk podpisania umowy a samo podpisanie umowy odbyło się w warunkach presji czasowej i bez wręczenia powódce wzoru odstąpienia od umowy. Powódka podkreśliła też mylącą nazwę pozwanej, która nawiązuje do poprzedniej nazwy dawnego, jedyne polskiego operatora telekomunikacyjnego, tj. (...) S.A. (obecnie (...) S.A., której klientem jest powódka). Przytoczyła, że nigdy nie chciała zmieniać operatora a po uświadomieniu sobie istoty umowy, natychmiast udała się do salonu sieci (...), gdzie cofnęła zgodę na rozwiązanie umowy i świadczenie usługi WLR a nadto złożyła pismo uchylające się od skutków prawnych oświadczenia woli z powołaniem na błąd. W związku z tym nie jest związana

umową z 19 września 2014 r. a spełnione przez nią świadczenie, stanowiące należność wymienioną w pierwszej wystawionej jej fakturze nr (...) z 28 listopada 2014 r. w kwocie 20,91 zł podlega zwrotowi.

Pozwana (...) sp. z o.o. w W. wniosła o oddalenie powództwa na koszt powódki. Zarzuciła, że powódka nie mogła działać pod wpływem błędu, więc jej oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli jest nieskuteczne. Podkreśliła, że w umowie wyraźnie określono stronę i dane rejestrowe operatora a ewentualny brak świadomości jest skutkiem niezapoznania się przez powódkę z treścią dokumentów przed ich podpisaniem, które to zachowanie nie podlega ochronie. Pozwana zaakcentowała, że powódka potwierdziła odebranie kompletu dokumentacji i zapoznanie się z jej treścią. Podkreśliła, że powódka podpisała w szczególności „oświadczenie abonenta”, w którym wskazano „oświadczam, że zostałam poinformowana, iż (...) sp. z o.o. jest oddzielnym podmiotem gospodarczym od (...) S.A. (dawniej (...) S.A.) oraz iż podpisuję umowę z firmą (...) sp. z o.o.”. Pozwana zaprzeczyła, aby działała podstępnie. Wyjaśniła też, że od 2 października 2014 r. powódka mogła korzystać z usługi prefiksu ręcznego, zaś w związku z tym, że pozwana otrzymała od (...) S.A. komunikat, z którego wynikało, że abonent cofnął zgodę na realizację oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem, czym uniemożliwił pozwanej świadczenie usług na zasadach WLR, korzystanie z tej usługi było niemożliwe z winy samego abonenta. Pozwana wskazała również, że powódka zapłaciła należność wymienioną w pierwszej fakturze nr (...) z 28 listopada 2014 r. natomiast następnych już nie uiściła.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny:***

Powódka Z. S. ma 86 lat, cierpi na chorobę Alzheimera, problemy z pamięcią i niedowidzi – nosi okulary +2, bez których nie jest w stanie odczytać treści dokumentów, np. treści dowodu osobistego.

bezsporne, ponadto dowód: karta informacyjna leczenia szpitalnego (k. 90-91), protokół rozprawy z 16 grudnia 2015 r. (k. 64)

Powódka jest głównym abonentem linii telefonicznej nr (...), zainstalowanej w mieszkaniu przy ul. (...) w P., stanowiącej element infrastruktury telefonicznej należącej do (...) S.A. (poprzednio: (...) S.A.). Przed grudniem 2014 r. powódka miała zawartą z (...) S.A. jednolitą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, obejmującą zarówno utrzymanie łącza telefonicznego, jak i realizowanie połączeń głosowych.

bezsporne, ponadto dowód: zeznania świadka B. S. (k. 66), przesłuchanie powódki Z. S. (k. 85-87)

Od stycznia do sierpnia 2014 r. konsultanci telefoniczni pozwanej (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. wielokrotnie dzwoniли do powódki i jej córki oferując świadczenie usług telekomunikacyjnych. Rozpoczynali rozmowę słowami „Dzień dobry, tu (...)”, bez dodatku „(...)”. Deklarowali, że powódka „będzie płaciła mniej za telefon”. Nie mówili wprost i w sposób zrozumiały dla powódki, że ma się to wiązać ze zmianą operatora, tj. rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem (...) S.A. i zawarciem nowej umowy z pozwaną na zasadzie WLR, tj. usługi hurtowego dostępu do sieci, w ramach której pozwana jako operator telekomunikacyjny przejęłaby obsługę połączeń telefonicznych od dotychczasowego operatora (...) S.A. wraz z pobieraniem abonamentu i dzierżawą łącza. Konsultanci pozwanej nie informowali też o konieczności korzystania w początkowym okresie po podpisaniu umowy z jakichkolwiek prefiksów. Przedstawiali ofertę jako zmniejszenie abonamentu nie wspominając o zmianie operatora; mówili o zmianie abonamentu sugerując, że odbędzie się to w ramach dotychczasowej umowy.

We wrześniu 2014 r. podczas kolejnej rozmowy z powódką konsultantka telefoniczna pozwanej poinformowała, że za kilka dni pojawi się u niej kurier i powódka będzie musiała przygotować dowód osobisty i podpisać umowę.

dowód: zeznania świadka B. S. (k. 65-67), przesłuchanie powódki Z. S. (k. 85-87)

W dniu 19 września 2014 r. do mieszkania powódki przedstawiciel pozwanej w celu zawarcia umowy. Tego dnia powódka była chora na grypę, miała gorączkę i chwilowo sama przebywała w domu, gdyż córka, która się nią opiekuje, wyszła na zakupy. Gdy pojawił się akwizytor powódka wpuściła go do domu i w obawie przed pozostawieniem samego

w pokoju nie przeszła do sąsiedniego pokoju po okulary. Przedstawiciel pozwanej przedstawił powódce dokumenty do podpisu, nalegając na szybkie podpisanie umowy bez szczegółowego czytania każdego z jej postanowień, nawiązując do uzgodnienia jej warunków przez telefon. Umowa była sporządzona małą czcionką z zagęszczonymi odstępami a tekst znajdował się w trzech kolumnach na kartach formatu A4. Procedura podpisywania umowy przebiegała w ten sposób, że wpieryw kurier przedstawił powódce do podpisu komplet dokumentów a po podpisaniu ich wszystkich wyciągnął z teczki drugi zestaw dokumentów i przekazał go powódce. Wizyta kuriera trwała bardzo krótko.

dowód: zeznania świadka B. S. (k. 65-67), przesłuchanie powódki Z. S. (k. 85-87)

Zgodnie z § 1 ust. 2 przedmiotem umowy było świadczenie przez pozwaną usług telekomunikacyjnych, polegających na:

- a) utrzymaniu łącza abonenckiego do sieci telefonicznej (...) S.A. w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych (usługa WLR),
- b) świadczenie usług telekomunikacyjnych przez ręczne wybieranie przez abonenta numeru dostępu do sieci (prefiks ręczny (...)) przed wyborem właściwego numeru docelowego i świadczenie usług telekomunikacyjnych
- c) świadczenie usług telekomunikacyjnych na zasadzie zlecenia preselekcji.

Stosownie do § 1 ust. 10 umowy, operator miał rozpocząć świadczenie usług na rzecz abonenta:

- a) w przypadku usługi preselekcji (...) – od momentu zrealizowania przez operatora lokalnego (tj. operatora, który przydzielił abonentowi numer telefoniczny, przez który będą realizowane usługi) zlecenia preselekcji wystawionego uprzednio przez abonenta,
- b) w przypadku usługi WLR – od momentu zrealizowania przez operatora lokalnego zamówienia podpisanego uprzednio przez abonenta, nie później jednak niż w terminie 60 dni od zawarcia umowy.

Do umowy było dołączone „oświadczenie abonenta”, potwierdzające, że został poinformowany, iż (...) sp. z o.o. jest oddzielnym podmiotem gospodarczym od (...) S.A. (dawniej (...) S.A.) oraz iż podpisuje umowę z firmą (...) sp. z o.o.

Powódka podpisała ww. dokumenty działając w zaufaniu do wcześniejszych rozmów telefonicznych i będąc przekonaną, że zmienia tylko abonament w ramach umowy z dotychczasowym operatorem telekomunikacyjnym, tj. (...) S.A.

dowód: zeznania świadka B. S. (k. 65-67), przesłuchanie powódki Z. S. (k. 85-87), umowa z 19 września 2014 r. (k. 38-39), oświadczenie abonenta stanowiące załącznik do umowy (k. 40)

Po podpisaniu umowy, gdy powódka już oddawała dokumenty kurierowi, do mieszkania wróciła córka powódki. Po wyjściu kuriera przeczytała ona, że w umowie jako strona figuruje pozwana (...) sp. z o.o., podczas gdy powódka był związana umową z (...) S.A. Tego samego dnia B. S. udała się do salonu (...), by wyjaśnić tę sytuację i cofnąć skutki zachowania matki.

Następnie, podczas kolejnej wizyty 23 października 2014 r. przy pomocy pracowników sieci (...) sporządziła dwa dokumenty.

Na gotowym formularzu wypełniła oświadczenie o rezygnacji z zamówienia SOR, w którym zażądała anulowania zamówienia migracji usługi głosowej świadczonej na linii telefonicznej nr (...) do nowego operatora (...) sp. z o.o. w oparciu o zamówienie (...). Wycofała też oświadczenie woli o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. (pkt 7 oświadczenia). Oświadczenie to cofało zgodę na świadczenie usług przez operatora alternatywnego (pозwaną) na łączu telefonicznym należącym do (...) S.A. i przejęcie przez niego całości

obsługi abonenta. Następnie pismo to zniosła do podpisu powódce i wróciła z nim do salonu, gdzie oddała je pracownikom sieci (...).

Ponadto sporządziła pismem ręcznym oświadczenie datowane na 23 października 2014 r., w którym powódka zgłosiła odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr (...), którą zawarła z pozwaną. Zaznaczyła, że nie była świadoma, że ma przejść do innego operatora i chce zostać w (...) S.A. Pismo to zostało sporządzone z pomocą pracowników salonu (...) S.A. i za ich pośrednictwem przesłane pozwanej.

dowód: pismo z 23 października 2014 r. (k. 20), oświadczenie o rezygnacji z zamówienia SOR (k. 63), zeznania świadka B. S. (k. 65-67), przesłuchanie powódki Z. S. (k. 85-87)

Na podstawie tego pisma z 23 października 2014 r. pozwana otrzymała od (...) S.A. komunikat, z którego wynikało, że powódka cofnęła zgodę na realizację oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem (...) S.A., w związku z czym pozwana nie podjęła dalszych działań w celu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych między powódką a (...) S.A. i nie podjęła się świadczenia usług na rzecz powódki na zasadach WLR.

Dokument ten trafił do pozwanej jeszcze zanim pozwana rozpoczęła działania w celu wypowiedzenia umowy powódki z (...) S.A. i rozpoczęcia świadczenia własnych usług w ramach WLR.

okoliczność przyznana przez pozwaną (k. 31)

Pozwana wystawiła powódce fakturę za usługi telekomunikacyjne nr (...) z 28 listopada 2014 r. na kwotę 20,91 zł.

dowód: faktura nr (...) z 28 listopada 2014 r. (k. 44)

Powódka zapłaciła ww. fakturę.

okoliczność przyznana przez pozwaną (k. 31)

Przyczyną zapłaty należności wymienionej w ww. fakturze był fakt, iż powódka obawiała się, że zostanie jej odłączony telefon, wpadła w panikę.

dowód: zeznania powódki Z. S. (k. 87)

Po otrzymaniu od (...) S.A. komunikatu o cofnięciu przez powódkę zgody na rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem (...) S.A. oraz po otrzymaniu pisma powódki z 12 stycznia 2015 r. pozwana nadal wystawiała powódce kolejne faktury (nie wykazujące zresztą żadnych rozmów): z 24 grudnia 2014 r., z 29 stycznia 2015 r., 24 lutego 2015 r., 23 marca 2015 r., 24 kwietnia 2015 r., 21 maja 2015 r., 30 czerwca 2015 r., 22 lipca 2015 r., 24 sierpnia 2015 r., 30 września 2015 r., 29 października 2015 r.

bezsporne, ponadto dowód: faktury VAT (k. 45-55)

W związku z otrzymywaniem kolejnych faktur, pismem z 12 stycznia 2015 r., nadanym w placówce pocztowej tego samego dnia, powódka poinformowała pozwaną, że odstąpiła skutecznie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr (...) nr tel. (...) i wezwała ją do zaprzestania przesyłania faktur za rzekome wykonywanie usług i zwrotu już uiszczonej z tego tytułu kwoty 20,91 zł. Na wypadek kwestionowania odstąpienia powódka złożyła oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych swego oświadczenia woli, złożonego przy zawarciu umowy, powołując się na błąd co do strony umowy, wywołany przez przedstawiciela pozwanej. Podała, że wywołał w niej przekonanie, że jest przedstawicielem dotychczasowego operatora, tj. (...) S.A.

dowód: pismo z 12 stycznia 2015 r. z dowodem nadania (k. 22)

***Dokonując powyższych ustaleń Sąd kierował się następującą oceną zebranego materiału dowodowego:***

Zeznania powódki Z. S. okazały się o tyle przydatne, że analizując ich treść oraz okoliczności towarzyszące składaniu zeznań (zagubienie, niepamięć, nierzadko odpowiadanie z opóźnieniem, pomyłki co do rzędu wielkości: 200.000 zł-200 zł i podatność na choćby niewielkie sugestie) Sąd doszedł do przekonania, że powódka zupełnie nie orientuje się w kwestiach zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych ani nie ma wiedzy, co było istotą umowy z 19 września 2014 r. a pojęcia usługi WLR, LLU, OPL, czy prefiksu w kontekście usług telekomunikacyjnych są dla niej zupełnie niezrozumiałe. Co więcej, nie do końca orientuje się też w ogólnych kwestiach życiowych jej dotyczących, co było szczególnie widoczne w początkowej fazie jej przesłuchania, gdy sposób składania zeznań, niepamięć i zagubienie skłoniły wręcz przewodniczącego do zadania pytania (k. 85) o ewentualne urazy głowy lub problemy neurologiczne, bądź przyjmowane leki. Wówczas zresztą powódka oświadczyła, że nie leczy się u neurologa i nie cierpi na choroby zakłócające jej zdolność do pojmowania rzeczywistości, co jednak było wprost sprzeczne z przedłożoną później przez jej pełnomocnika dokumentacją lekarską (k. 90-91), stwierdzającą zdiagnozowanie u powódki choroby Alzheimerera. Zagubienie powódki było widoczne już na pierwszy rzut oka i w ocenie Sądu musiało być również widoczne dla osoby dostarczającej dokumenty powódce, działającej z ramienia pozwanej. Sąd dał wiarę powódce co do okoliczności poprzedzających zawarcie umowy (telefonów konsultantów pozwanej), jak i samego przebiegu zawierania umowy. W ocenie Sądu zeznania te były szczerze i zgodne z prawdą, choć wyraźnie naznaczone piętnem niepamięci i pomyłek, będących wynikiem wieku, problemów z pamięcią i choroby Alzheimerera, na którą cierpi powódka. Zeznania powódki były też zgodne z zeznaniami świadka B. S.. Pozwany nie dostarczył zaś żadnych dowodów, które dotyczyłyby przebiegu tych konkretnych rozmów z powódką i zawierania tej konkretnej umowy, ograniczając się do przedstawienia abstrakcyjnych i teoretycznych scenariuszy rozmowy.

Sąd dał też wiarę zeznaniom świadka B. S.. Były one szczerze, przekonujące, logiczne i spójne. Dodatkowym argumentem przemawiającym za daniem wiary świadkowi, iż powódka została wprowadzona w błąd, jest spostrzeżenie, iż po wyjściu kuriera córka powódki zapoznała się z umową i po spostrzeżeniu, że została zawarta z (...) sp. z o.o., a nie (...) S.A., tj. innym podmiotem, niż dotychczasowy operator, niezwłocznie podjęła starania w celu rezygnacji z umowy, uchylecia się od jej skutków, udając się do salonu (...). Jest oczywiste, że gdyby powódka była w pełni świadoma co do sensu umowy i rzeczywiście zamierzała zmienić operatora, to nie podjęłaby w tak krótkim czasie działań w celu odwrócenia skutków zawarcia umowy. Charakterystyczne jest też, że powódka i jej córka w pierwszej kolejności poszukiwały ochrony i w celu załatwienia tej sprawy udały się do salonu (...). Świadczy to o tym, że utożsamiały świadczenie usług telekomunikacyjnych właśnie z (...) S.A. i nie przewidywały możliwości świadczenia usług przez innego operatora.

Jeśli chodzi o dokumenty zebrane w aktach sprawy Sąd uznał, że obrazowały one wiarygodnie treść umowy zawartej między stronami a także oświadczenia składane następnie w związku z umową. Jeśli jednak chodzi o oświadczenia abonenta o zapoznaniu się z treścią umowy, świadomości odmienności podmiotów (...) S.A. i (...) sp. z o.o., jak i skrypty dotyczące przebiegu rozmów konsultantów pozwanej z klientami Sąd ocenił, że nie są one miarodajne. Przeczą im bowiem spójne i przekonujące zeznania B. S. i powódki Z. S., poparte ich zachowaniem nastawionym na szybkie odwrócenie skutków umowy. Z ich wiarygodnych zeznań wynika, że umowa została zawarta w naprędku, pod presją czasu i przedstawiciel odwoływał się do uzgodnienia jej warunków telefonicznie, nalegając, by powódka nie zapoznawała się szczegółowo z jej treścią (co było zresztą zgodne z doświadczeniem życiowym, zważywszy na obszerność umowy i innych dołączonych do niej dokumentów a także ograniczony czas kurierów i zwykły, powszechny przebieg ich wizyt). Ponadto, z samego faktu, że pozwany opracował skrypty dla swoich konsultantów, wedle których mieli prowadzić rozmowy, nie świadczy jeszcze o tym, że konkretna rozmowa z powódką przebiegała właśnie według tego scenariusza. Wątpliwości w tym zakresie pogłębia dodatkowo fakt, iż sama treść algorytmów i skryptów razi swą sztucznością i ma charakter czysto teoretyczny. Nieprawdopodobne jest, by normalna, naturalna rozmowa z klientem przebiegała w ten sposób, z użyciem zdań wielokrotnie złożonych i powoływaniem pozycji Dziennika Ustaw, pod którą zostały opublikowane akty prawne, z użyciem skomplikowanych pojęć prawniczych, nieobecnych w języku powszechnym, codziennym (skrypt k. 107v-108).

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 189 k.p.c., powód może żądać ustalenia przez sąd istnienia lub nieistnienia stosunku prawnego lub prawa, gdy ma w tym interes prawny. Przez interes prawny w procesie cywilnym należy przy tym rozumieć obiektywną w świetle obowiązujących przepisów prawnych, tj. wywołaną rzeczywistym narażeniem lub zagrożeniem określonej sfery prawnej, potrzebę uzyskania określonej treści wyroku (T. Rowiński, *Interes prawny w procesie cywilnym i w postępowaniu nieprocesowym*, Warszawa 1971, s. 26) i uzyskania korzyści w sferze sytuacji prawnej strony, polegającej na otworzeniu stanu pewności co do aktualnej sytuacji prawnej tego podmiotu, wzmacniającego - zgodnie z obowiązującym prawem - możliwość żądania ochrony tej sytuacji głównie poprzez stworzenie prejudycjalnej przesłanki skuteczności tej ochrony. Instrumentem służącym uzyskaniu tak określonej korzyści jest - w myśl art. 189 k.p.c. - stwierdzenie, na mocy orzeczenia sądu istnienia stosunku prawnego lub prawa, które wyznaczają sytuację prawną podmiotu (zob. E. Budna, *Glosa do uchwały SN z 19 kwietnia 1988 r., III CZP 26/88, OSP 1991, z. 1, poz. 4*). W wyroku z 15 marca 2002 r., II CKN 919/99, Lex nr 54376, Sąd Najwyższy wyjaśnił, że skuteczne powołanie się na interes prawny wymaga wykazania, iż oczekiwane rozstrzygnięcie wywoła takie skutki w stosunkach między stronami, w następstwie których ich sytuacja prawna zostanie określona jednoznacznie i tym samym wyeliminowane zostanie, wynikające z błędnego przekonania co do przysługiwania powodowi lub pozwanemu określonych uprawnień, ryzyko naruszenia w przyszłości jego praw.

Powódka posiadała interes prawny w ustaleniu, że nie jest związana umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych z 19 września 2014 r. nr (...) i nie jest zobowiązana do uiszczenia opłat za usługi telekomunikacyjne w kwocie 413,86 zł. Między stronami istnieje bowiem spór co do skuteczności odstąpienia a tym samym dalszego związania umową. Przesądzenie tej kwestii wyrokiem pozwole na stworzenie stanu pewności prawnej co do istnienia zobowiązania powódki. Umożliwi powołanie się na wyrok sądu, przesądzający nieistnienie zobowiązania, dzięki któremu ewentualne żądania zapłaty należności będą musiały zostać ocenione jako bezzasadne – również w przypadku przelewu wiarygodności wobec powódki na inny podmiot, tj. firmę windykacyjną lub fundusz sekurytyzacyjny, co w działalności operatorów telekomunikacyjnych jest częstą praktyką w przypadku windykacji należności. Zapobiegnie też przesyłaniu przez pozwaną powódce dalszych faktur za usługi telekomunikacyjne (umowa ulega automatycznemu przedłużeniu po upływie okresu 24 miesięcy). Zważywszy na stan zdrowia powódki, w tym chorobę Alzheimera, która - co wiadomo powszechnie - pogłębia się z upływem czasu, oczekiwanie na ewentualny proces o zapłatę należności wytoczony przez operatora telekomunikacyjnego lub firmę windykacyjną i odwlekanie obrony do tej chwili jest nieuzasadnione, tym bardziej, że z upływem czasu odtworzenie przez powódkę okoliczności zawarcia umowy z 19 września 2014 r. byłoby jeszcze bardziej utrudnione.

W konsekwencji, wobec przysługiwania powódce interesu prawnego w ustaleniu, możliwa była ocena powództwa co do samej zasady.

Żądanie ustalenia niezwiązania umową z 19 września 2014 r. nr (...) i nieistnienia zobowiązania do uiszczenia opłat za usługi telekomunikacyjne w kwocie 413,86 zł powódka opierała na twierdzeniu, iż skutecznie uchyliła się od skutków prawnych swego oświadczenia woli złożonego przy zawarciu umowy z powołaniem na podstępne wprowadzenie jej w błąd.

Zgodnie z art. 84 § 1 i 2 k.c., w razie błędu co do treści czynności prawnej można uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia woli. Jeżeli jednak oświadczenie woli było złożone innej osobie, uchylenie się od jego skutków prawnych dopuszczalne jest tylko wtedy, gdy błąd został wywołany przez tę osobę, chociażby bez jej winy, albo gdy wiedziała ona o błędzie lub mogła z łatwością błąd zauważyć; ograniczenie to nie dotyczy czynności prawnej nieodpłatnej. Można powoływać się tylko na błąd uzasadniający przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie woli nie działał pod wpływem błędu i oceniał sprawę rozsądnie, nie złożyłby oświadczenia tej treści (błąd istotny) - § 2. Stosownie do art. 88 § 1 k.c., uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli, które zostało złożone innej osobie pod wpływem błędu, następuje przez oświadczenie złożone tej osobie na piśmie. Zgodnie zaś z art. 86 § 1 k.c., jeżeli błąd

wywołała druga strona podstępnie, uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu może nastąpić także wtedy, gdy błąd nie był istotny, jak również wtedy, gdy nie dotyczył treści czynności prawnej. Podstęp zakłada celowe, umyślne działanie sprawcy skierowane na wywołanie takiego niezgodnego z prawdą obrazu rzeczywistości u osoby, na wolę której oddziałuje, by zdolny on był do nakłonienia jej do złożenia oświadczenia woli określonej treści (uzasadnienie wyroku SN z 23 marca 2000 r., II CKN 805/98, LEX nr 50881; por. też wyrok SN z 30 marca 2012 r., III CSK 232/11, LEX nr 1217210). Istotę podstępu stanowi nie chęć szkodenia, lecz niedozwolone naruszenie swobody decyzji innej osoby przez wytworzenie lub podsuniecie jej fałszywych przesłanek rozumowania, co z kolei prowadzi albo do podjęcia przez nią decyzji opartej na tych przesłankach, albo utwierdza ją w błędzie skądinąd powstałym spontanicznie (por. B. Lewaszkiewicz-Petrykowska, Komentarz do art. 86 k.c., teza 7, Lex/el.). Jako podstęp może zostać również zakwalifikowane zatajenie, które może się przejawiać w dwóch płaszczyznach. Po pierwsze, strona wie, że jej kontrahent jest w błędzie, nie wyprowadza go jednak z niego. Po drugie, strona nie mówi całej prawdy, zatajając fakt, który dla zawarcia umowy ma większe lub mniejsze znaczenie. W sytuacji pierwszej zastosowanie znajdują ogólne reguły dotyczące błędu, tzn. art. 84 k.c. W sytuacji drugiej zatajenie, przemilczenie samo przez się co do zasady nie stanowi podstępu, ale może jednak się nim stać, jeżeli istniał wpływający z ustawy, umowy lub zasad współżycia społecznego obowiązek mówienia, któremu rozmyślnie i celowo uchybiono. W oczywisty sposób taki obowiązek istnieje w stosunku do operatora telekomunikacyjnego, będącego przedsiębiorcą, w relacji do słabszej strony umowy, abonenta, będącego konsumentem (którego ochronę gwarantuje art. 76 Konstytucji). Obowiązek ten jest jeszcze bardziej wzmocniony w sytuacji, gdy konsument jest nieporadny, starszy, schorowany a istota umowy charakteryzuje się wysokim stopniem skomplikowania. Wówczas już z elementarnych zasad współżycia społecznego, w szczególności lojalności wobec drugiej strony umowy, wynika obowiązek przedsiębiorcy wytłumaczenia istoty umowy w taki sposób, który zostanie zrozumiany przez konsumenta i zapewni podjęcie decyzji o zawarciu umowy po zastanowieniu się i w pełnej świadomości. Obowiązek ten przejawia się też w zaniechaniu działań, które mogą wywołać u konsumenta mylne wrażenie co do istoty umowy, w szczególności mylących nazw lub niedopowiedzeń w trakcie rozmów mających na celu przygotowanie do zawarcia umowy.

W ocenie Sądu, zawarcie umowy z 19 września 2014 r. nastąpiło w warunkach określonych w art. 84 § 1 i 2 k.c. w zw. z art. 86 § 1 k.c., tj. podstępnego wprowadzenia przez pozwaną powódki w błąd co do strony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i świadomego wykorzystania jej niewiedzy i zagubienia.

Jak wynika z ustaleń faktycznych, zawarcie umowy zostało poprzedzone licznymi telefonami od konsultantów pozwanej, którzy rozpoczynając rozmowę przedstawiali się słowami „Dzień dobry, tu Telekomunikacja”. Jest to oczywiste nawiązanie do firmy dawnego, jedyne polskiego operatora telekomunikacyjnego, tj. (...) S.A. (obecnie (...) S.A., której klientem jest powódka). O ile w przypadku osób młodych, świadomych realiów rynku telekomunikacyjnego, nie stanowi to żadnego zagrożenia, o tyle w przypadku osób starszych, jak powódka, użycie słowa (...) na oznaczenie reprezentowanego podmiotu w zasadzie automatycznie kojarzy się z (...) S.A.” (obecnie (...) S.A.) i należy takie zachowanie zakwalifikować jako element świadomego wprowadzenia w błąd co do strony umowy. W zeznaniach powódki i świadka B. S. wyraźnie zresztą widać taki automatyzm rozumowania. Co więcej, podczas rozmów telefonicznych przedstawiciele pozwanej nie informowali wprost, wyraźnie i zrozumiale, że ich oferta wiąże się z wypowiedzeniem dotychczasowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. (przez nowego operatora na podstawie pełnomocnictwa) i zawarciem zupełnie nowej umowy z pozwaną. Sugerowali, że chodzi tylko o zmianę abonamentu w ramach umowy z dotychczasowym operatorem. Zataili więc przed pozwaną istotną informację, mającą kluczowe znaczenie dla podjęcia decyzji o zawarciu umowy. Obowiązek udzielenia wprost i zrozumiale takiej informacji był zaś tym silniejszy, że sposób wypowiedzi powódki, formułowania przez nią myśli i stopień zrozumienia sytuacji, w której się znajduje, musiał być dla rozmówcy wyraźnym sygnałem, że rozmówcą jest osoba starsza, nieporadna, nie do końca samodzielna, a już z pewnością nie mająca orientacji w sprawach usług telekomunikacyjnych. Było to wyraźnie widoczne dla Sądu podczas przesłuchania pozwanej, co uprawnia do wniosku, że było też zauważalne dla konsultantów telefonicznych pozwanej. Mimo to, konsultanci ci przedstawiali tylko zalety oferty akcentując obniżenie rachunków za rozmowy telefoniczne, nie informując jednak wprost, że wiąże się to ze zmianą operatora. Stwarzali więc u pozwanej mylne wrażenie, że chodzi o zmianę oferty w ramach usług dotychczasowego operatora. W pełni uprawniony jest wniosek, że powódka nigdy nie chciała i nie zamierzała

zmieniać operatora. Wynika to nie tylko z jej wyraźnych deklaracji podczas składania zeznań, ale i z faktu, że po uświadomieniu sobie – za sprawą córki, która przeczytała umowę – istoty umowy z 19 września 2014 r. (zmiany operatora z (...) S.A. na (...) sp. z o.o.) powódka niezwłocznie podjęła starania w celu rezygnacji z umowy, uchylenia się od jej skutków, wysyłając córkę do salonu (...). Jest oczywiste, że gdyby powódka była w pełni świadoma co do sensu umowy i rzeczywiście zamierzała zmienić operatora, to nie podjęłaby w tak krótkim czasie działań w celu odwrócenia skutków zawarcia umowy. Trudno znaleźć inny powód do takiego działania, aniżeli ten, że została wprowadzona w błąd co do strony umowy. Charakterystyczne jest też, że powódka i jej córka w pierwszej kolejności poszukiwały ochrony i w celu załatwienia tej sprawy udały się do salonu (...). Świadczy to o tym, że utożsamiały świadczenie usług telekomunikacyjnych właśnie z (...) S.A. i nie przewidywały możliwości świadczenia usług przez innego operatora. Wypada też zwrócić uwagę na - szczególnie akcentowaną przez pozwaną - okoliczność podpisania przez powódkę oświadczenia o treści „oświadczam, że zostałam poinformowana, iż (...) sp. z o.o. jest oddzielnym podmiotem gospodarczym od (...) S.A. (dawniej (...) S.A.) oraz iż podpisuję umowę z firmą (...) dla domu sp. z o.o.”. Sam fakt zawarcia w dokumentacji sporządzonej przez pozwaną takiego oświadczenia świadczy - paradoksalnie - o czymś zupełnie innym, niż mniema pozwana, a mianowicie o tym, że pozwana już opracowując dokumenty związane z przygotowaniem umowy zakładała, że może się zdarzyć (i to nie raz) sytuacja, w której jako podmiot zostanie pomyłona z (...) S.A. (obecnie (...) S.A.). Powiązanie tego spostrzeżenia z opisanym przez powódkę sposobem przedstawiania się konsultantów telefonicznych a także informacjami pojawiającymi się od licznych internautów o takim sposobie działania pozwanej (zrzuty ekranowe z wyszukiwarki internetowej i forów 14-19) uzasadnia wnioski, że pozwana celowo wybrała taki właśnie sposób działania, obliczony na wprowadzenie w błąd potencjalnych klientów, zaś samo oświadczenie zostało przygotowane celowo na potrzeby ewentualnego procesu i nie miało nic wspólnego z rzeczywistością. Wszystko to należy powiązać też ze sposobem argumentacji w niniejszym procesie, odwołującym się do abstrakcyjnych regulaminów i zbiorów zasad dla pracowników call-center, konsultantów i kurierów oraz scenariuszy rozmów (k. 101-108). Pozwany włożył wiele wysiłku w przygotowanie regulaminów oraz schematów i algorytmów rozmów telefonicznych swych przedstawicieli z oferentami, obowiązków spoczywających na pracownikach firmy call-center, obowiązkach telemarketera i kuriera, akcentując w nich obowiązki informacyjne wobec konsumentów. Treść tych wyidealizowanych algorytmów i skryptów nie przesądza jednak, że w praktyce rozmowy z potencjalnymi klientami rzeczywiście tak przebiegały, ani tym bardziej, że w taki sposób przebiegała konkretna rozmowa z powódką. Zresztą sama treść algorytmów i skryptów razi swą sztucznością i ma charakter czysto teoretyczny. Nieprawdopodobne jest, by normalna, naturalna rozmowa z klientem przebiegała w ten sposób, z użyciem zdań wielokrotnie złożonych i powoływaniem pozycji Dziennika Ustaw, pod którą zostały opublikowane akty prawne, z użyciem skomplikowanych pojęć prawniczych, nieobecnych w języku powszechnym, codziennym (skrypt k. 107v-108).

Wymaga podkreślenia jeszcze jedna istotna kwestia.

Pozwana, co przyznała w odpowiedzi na pozew (k. 31), otrzymała od (...) S.A. komunikat, z którego wynikało, że powódka cofnęła jej zgodę na realizację oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem, czym uniemożliwiła świadczenie usług na zasadach WLR. Jest oczywiste, że musiało to nastąpić krótko po zawarciu umowy z 19 września 2014 r., skoro umowa zawarta między powódką a pozwaną zakładała (por. § 1 ust. 10 umowy), że pozwana jako operator musi rozpocząć świadczenie usług na rzecz abonenta - w przypadku usługi WLR - od momentu zrealizowania przez operatora lokalnego zamówienia podpisanego uprzednio przez abonenta, nie później jednak niż w terminie 60 dni od zawarcia umowy (k. 12). Jest więc jasne, że pozwana otrzymała ten komunikat między 19 września 2014 r. (zawarciem umowy) a 18 listopada 2014 r. (upływ 60 dni – co istotne, przed wystawieniem pierwszej faktury z 28 listopada 2014 r.). W tej sytuacji oczywistym obowiązkiem pozwanej jako przedsiębiorcy było wyjaśnienie, z jakich przyczyn powódka cofnęła zgodę na rozwiązanie umowy z (...) S.A. i świadczenie usług przez pozwaną na zasadach WLR. Z takiego zachowania powódki można było bowiem jasno wywnioskować, że nie chce, aby umowa z 19 września 2014 r. była realizowana. Pozwana nie uczyniła nic, aby to wyjaśnić. Jej wątpliwości powinny się jeszcze wzmóc, gdy nie otrzymała zapłaty za kolejne, wystawiane faktury. Pozwana nie tylko nie zrobiła zupełnie nic, aby wyjaśnić z powódką sens jej rezygnacji z usługi WLR (a było to możliwe choćby telefonicznie za pośrednictwem telemarketerów lub konsultantów, nastawionych przeciw, jak

wynika z twierdzeń pozwanej, popartych skryptami rozmów k. 101-108, na wyjaśnianie klientom wszystkich możliwie wątpliwych kwestii i udzielanie im szerokich informacji), lecz spokojnie czekała, wystawiając kolejne faktury. Jest to zaprzeczenie uczciwego, lojalnego postępowania, jakie ogólnie winno być istotą działania każdej ze stron umowy w obrocie gospodarczym, a już tym bardziej przedsiębiorcy wobec konsumenta, szczególnie – jak w niniejszej sprawie, starszego i zagubionego.

Rację ma pozwana powołując się na wyrok SN z 14 stycznia 2009 r., IV CSK 358/08, LEX nr 603181, zgodnie z którym nie ma błędu, gdy ktoś świadomie składa oświadczenie woli, nie znając jego treści, np. składa podpis na dokumencie, z którego treścią się nie zapoznał, z natury błędu bowiem wynika przekonanie błędzącego, że postrzegany przez niego stan rzeczy odpowiada prawdzie. Innymi słowy, nieświadomość niezgodności między własnym obrazem sytuacji a rzeczywistością stanowi immanentną cechę błędu. Stąd postawa osoby składającej oświadczenie woli, świadomie wykluczająca możliwość poznania stanu faktycznego, wyłącza błąd. Osoba, która świadomie podpisuje dokument, nie znając jego treści, nie myli się, lecz świadomie akceptuje postanowienia zawarte w dokumencie, niezależnie od ich treści. Chodzi oczywiście o sytuację, w której osoba ta ma świadomość własnej ignorancji.

Uczciwe powołanie się na określony judykant powinno być jednak wierne, tj. nie może wypaczać jego sensu i pomijać istotnych elementów argumentacji. Pozwana pominęła tymczasem nader istotny element powołanego orzeczenia, w którym SN wyraźnie wskazał, że uzgodnienie poszczególnych postanowień umowy w toku negocjacji usprawiedliwia postępowanie podpisującego, który co prawda świadomie nie czyta dokumentu, ale czyni to w przekonaniu, że jego treść odpowiada przyjętym postanowieniom. Podsuniecie mu do podpisu dokumentu obejmującego inną wersję umowy oznacza wprowadzenie w błąd. W takim wypadku strona, która podpisała dokument przygotowany przez drugą stronę nie czytając go, będzie mogła powołać się na błąd. Taka tymczasem sytuacja zaistniała w niniejszej sprawie.

Podstawowe warunki umowy zostały uzgodnione telefonicznie a podczas wizyty przedstawiciel pozwanej nalegał na szybkie podpisanie umowy powołując się właśnie na to, że stanowią one tylko odzwierciedlenie wcześniejszych ustaleń telefonicznych. Tymczasem podczas tych rozmów nie było mowy o tym, że przyjęcie przez powódkę oferty będzie się wiązało ze zmianą operatora telekomunikacyjnego. Powódka nie mogła zatem podejrzewać, że stroną umowy będzie inna spółka, aniżeli jej dotychczasowy operator, tj. (...) S.A. Podpisując umowę bez szczegółowego zapoznania się z nią i bez zrozumienia jej treści działała w zaufaniu do zapewnień kuriera, że umowa jest tylko odzwierciedleniem uzgodnień telefonicznych.

Konkludując, zachodziły podstawy do powołania się przez powódkę na wadę oświadczenia woli.

Powódka skutecznie uchyliła się od umowy z 19 września 2014 r. składając oświadczenie z 23 października 2014 r. Nie zawiera ono wprost wyrażenia o „uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli”, jednak wprost powołuje się na błąd i wyraża brak woli realizacji umowy z 19 września 2014 r., stąd też winno być interpretowane i tłumaczone tak, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których złożone zostało, zasady współzycia społecznego oraz ustalone zwyczaje (art. 65 § 1 k.c.). Skoro zaś z oświadczenia tego wynika wola rezygnacji z umowy z 19 września 2014 r. i odwołuje się ono do wprowadzenia powódki w błąd co do strony umowy, to należy je traktować jako oświadczenie, o którym mowa w art. 88 § 1 k.c.

Powódka i świadek B. S. wskazywały, że pismo to zostało złożone w salonie (...). Brak jest jednak pewnego dowodu, że właśnie to pismo zostało przesłane pozwanej. Powódka składała bowiem dwa pisma: 1) oświadczenie z 23 października 2014 r. na formularzu o rezygnacji z zamówienia SOR, w którym zażądała anulowania zamówienia migracji usługi głosowej świadczonej na linii telefonicznej nr (...) do nowego operatora (...) dla domu sp. z o.o. w oparciu o zamówienie (...) i .wycofała oświadczenie woli o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. oraz 2) oświadczenie z 23 października 2014 r., sporządzone pismem ręcznym, w którym powódka zgłosiła odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr (...), którą zawarła z pozwaną z zaznaczeniem, że nie była świadoma, że ma przejść do innego operatora i chce zostać w (...) S.A. (to drugie oświadczenie należy

zakwalifikować jako oświadczenie z art. 88 § 1 k.c., pierwsze oświadczenie nie powołuje się w ogóle na błąd i nie można z niego wyinterpretować wprost woli uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli z 19 września 2014 r.).

Pozwany przyznał zaś tylko, że otrzymał od (...) S.A. komunikat, z którego wynikało, że abonent cofnął zgodę na realizację oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym operatorem, czym uniemożliwił pozwanej świadczenie usług na zasadach WLR. Nie wiadomo zaś, które konkretnie z tych pism otrzymał (oba, czy jedno, a jeśli jedno, to które).

Wątpliwości w tym zakresie są jednak o tyle nieistotne, że powódka pismem z 12 stycznia 2015 r., nadanym w placówce pocztowej tego samego dnia, poinformowała pozwaną, że odstąpiła skutecznie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr (...) nr tel. (...) i wezwała ją do zaprzestania przesyłania faktur za rzekome wykonywanie usług i zwrotu już uiszczonej z tego tytułu kwoty 20,91 zł. Na wypadek kwestionowania odstąpienia powódka złożyła dodatkowe oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych swego oświadczenia woli, złożonego przy zawarciu umowy, powołując się na błąd co do strony umowy, wywołany przez przedstawiciela pozwanej. Podała, że wywołał w niej przekonanie, że jest przedstawicielem dotychczasowego operatora, tj. (...) S.A. Pismo to zostało złożone w ciągu roku od zawarcia umowy, stąd jest skuteczne.

Z chwilą jego złożenia pozwanej, umowa z 19 września 2014 r. została unieważniona ze skutkiem ex tunc.

Mając na uwadze powyższe, Sąd uwzględnił powództwo w zakresie żądania ustalenia niezwiązania stron umową z 19 września 2014 r., w tym niezwiązania obowiązkiem płatności wynikających z niej należności za usługi telekomunikacyjne (pkt 1 wyroku).

Również roszczenie powódki o zwrot nienależnego świadczenia było zasadne.

Podstawę prawną roszczenia o zwrot należności w kwocie 20,91 zł za usługi telekomunikacyjne, uiszczonej na podstawie faktury nr (...) z 28 listopada 2014 r., stanowił art. 405 k.c. w zw. z art. 410 § 1 i 2 k.c. Zgodnie z art. 405 k.c., kto bez podstawy prawnej uzyskał korzyść majątkową kosztem innej osoby, obowiązany jest do wydania korzyści w naturze, a gdyby to nie było możliwe, do zwrotu jej wartości. Stosownie zaś do art. 410 § 1 k.c., przepisy o bezpodstawnym wzbogaceniu stosuje się w szczególności do świadczenia nienależnego. Według treści art. 410 § 2 k.c., świadczenie jest nienależne, jeżeli ten, kto je spełnił, nie był w ogóle zobowiązany lub nie był zobowiązany względem osoby, której świadczył, albo jeżeli podstawa świadczenia odpadła lub zamierzony cel świadczenia nie został osiągnięty, albo jeżeli czynność prawna zobowiązująca do świadczenia była nieważna i nie stała się ważna po spełnieniu świadczenia.

Uwzględniając sformułowaną podstawę faktyczną roszczenia powódki stwierdzić należy, że w niniejszej sprawie zaistniały przesłanki z art. 405 k.c. w zw. z art. 410 § 1 i 2 k.c., gdyż powódka spełniła na rzecz pozwanego świadczenie pieniężne, polegające na zapłacie kwoty 20,91 zł, mimo że podstawa tego świadczenia odpadła na skutek złożenia oświadczeń z 23 października 2014 r. i z 12 stycznia 2015 r. o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Uprawnienie do uchylenia się od skutków prawnych swego oświadczenia woli ma charakter prawa podmiotowego kształtującego. Wykonanie go definitywnie kształtuje stosunki prawne między stronami, doprowadzając do unieważnienia czynności prawnej ex tunc, od początku. W razie uchylenia się w terminie określonym w § 2 art. 88 k.c. oświadczenia te stają się od początku bezwzględnie nieważne.

Skoro umowa z 19 września 2014 r. na skutek oświadczenia z 12 stycznia 2015 r. stała się nieważna od samego początku, to świadczenie pieniężne spełnione w celu jej wykonania jest nienależne i podlega zwrotowi.

Nie zachodzą przy tym okoliczności wykluczające obowiązek zwrotu.

Zgodnie z art. 411 pkt 1 k.c., nie można żądać zwrotu świadczenia m.in., jeżeli spełniający świadczenie wiedział, że nie był do świadczenia zobowiązany, chyba że spełnienie świadczenia nastąpiło z zastrzeżeniem zwrotu albo w celu uniknięcia przymusu lub w wykonaniu nieważnej czynności prawnej. W sytuacji świadomości braku podstawy

prawnej (art. 411 pkt 1 k.c.) spełniający świadczenie ma świadomość swojej sytuacji faktycznej oraz prawnej i mimo że wie, że nie jest zobowiązany, spełnia jednak świadczenie (por. wyrok SN z 3 marca 2005 r., II CK 4871/04, Rzeczpospolita 2005, nr 56, s. C2 oraz wyrok SN z 13 czerwca 2007 r., II PK 356/06, OSNP 2008, nr 15–16, poz. 217). Jak trafnie wskazał Sąd Apelacyjny w Poznaniu w wyroku z 29 września 2010 r., I ACa 686/10, LEX nr 756706, „wiedza” w rozumieniu art. 411 pkt 1 k.c. jest to całkowita świadomość tego, iż świadczenie się nie należy i że spełniający je może bez ujemnych dla siebie konsekwencji prawnych go nie wykonać, a mimo to je spełnia. Wiedza solvensa polega na jego przekonaniu o braku zobowiązania; jak wskazał SN w wyroku z 12 grudnia 1997 r., III CKN 236/97, OSNC 1998, nr 6, poz. 101 i z 10 czerwca 2003 r., I CKN 390/01, OSP 2005, z. 9, poz. 111, wątpliwości co do obowiązku spełnienia świadczenia nie mogą być utożsamiane z wymaganą przez art. 411 pkt 1 k.c. pozytywną wiedzą dłużnika o braku powinności spełnienia świadczenia.

Powódka do chwili skorzystania z fachowej pomocy prawnej profesjonalnego pełnomocnika, będącego radcą prawnym oraz do wykonania prawa do uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli w sposób jednoznaczny i wprost (co nastąpiło pismem z 12 stycznia 2015 r.) nie miała pewności i świadomości tego, iż świadczenie się pozwanej nie należy i że może bez ujemnych dla siebie konsekwencji prawnych go nie wykonać. Była zagubiona i nie rozumiała do końca istoty samej umowy, jak i nie była pewna, czy skutecznie z niej zrezygnowała. Stan ten trwał co najmniej do 12 stycznia 2015 r. Wtedy bowiem skierowała do pozwanej już profesjonalne pismo a zważywszy na jego układ graficzny, czcionkę i użyte sformułowania można zakładać, że pismo to sporządził pełnomocnik, który następnie reprezentował powódkę w niniejszej sprawie. Dopiero z chwilą skontaktowania się z fachowym pełnomocnikiem powódka powzięła pozytywną wiedzę i całkowitą świadomość, że nie była zobowiązana do zapłaty należności za usługi telekomunikacyjne. Wcześniej, jakkolwiek nie godziła się z postanowieniami umowy z 19 września 2014 r., to jednak nie miała pełnej świadomości, jak sama wskazała – spanikowała i spełniła świadczenie. Nie można uznać, by uczyniła to mając pozytywną wiedzę o braku powinności spełnienia świadczenia.

Nawet gdyby jednak powódka spełniając świadczenie wiedziała, że nie była do świadczenia zobowiązana, to i tak obowiązek zwrotu nie jest wyłączony, gdyż spełnienie świadczenia nastąpiło w celu uniknięcia przymusu. Świadczenie w celu uniknięcia przymusu to nie tylko świadczenie wymuszone przez accipiensa, ale, jak trafnie wskazał SN w wyroku z 13 czerwca 2007 r., II PK 356/06, OSNP 2008, nr 15–16, poz. 217, przez przymus wskazany w art. 411 pkt 1 in fine k.c. należy rozumieć każdą sytuację, w której świadczenie nie jest spełniane dobrowolnie. Takie rozumienie przymusu jest szersze od pojęcia braku swobody (art. 82 k.c.) oraz groźby (art. 87 k.c.). Wystarczające jest tutaj uzasadnione okolicznościami przekonanie solvensa, że grozi mu proces sądowy o świadczenie albo prowadzenie egzekucji na podstawie innego tytułu niż wyrok sądowy (por. G. Karaszewski, teza 16 komentarza do art. 411 k.c., LEX el.). Również w orzecznictwie wskazuje się, że pojęcie spełnienia świadczenia w celu uniknięcia przymusu, o którym mowa w art. 411 pkt 1 k.c., powinno się rozumieć szeroko, jako świadczenie spełnione pod naciskiem okoliczności, a więc będzie to każda sytuacja, gdy świadczenie nie jest spełniane dobrowolnie lub będzie spełniane w sytuacji zagrożenia, z którym spełniający świadczenie musi się liczyć. Pojęcie to obejmuje wszystkie przypadki grożącego przymusu albo przymusowego położenia, w szczególności gdy ktoś świadczy w celu ochrony własnych praw podmiotowych, które nie zawsze muszą być bezpośrednio związane z samym świadczeniem. Przymus to nie tylko zagrożenie egzekucją świadczenia, ale także stworzenie takich sytuacji, w których spełniający świadczenie, by uniknąć niekorzystnych i często nieodwracalnych skutków, zmuszony jest spełnić świadczenie, mimo świadomości, że świadczy nienależnie (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 9 maja 2013 r., VI ACa 1379/12, LEX nr 1331150 oraz wyrok Sądu Najwyższego z 9 listopada 2005 r., II CK 177/05, LEX nr 346049).

Powódka uiszczała należność wymienioną w fakturze z 28 listopada 2014 r. działając w silnej obawie, że zostanie jej odłączony telefon, co w przypadku osoby starszej, mniej aktywnej i przebywającej raczej w domu, byłoby istotnym utrudnieniem a wręcz zagrożeniem dla bezpieczeństwa (np. w razie konieczności wezwania karetki). Szczególnie w przypadku osób starszych, jak powódka, nadal dominuje przekonanie, że operator telekomunikacyjny to „urząd”, mający względem abonenta uprawnienia władcze, a nie równorzędny w sensie prawnym partner gospodarczy. Wzmaga to obawy przed ewentualnym wejściem z nim w konflikt. Należy więc uznać, że uiszczając składkę powódka działała w celu uniknięcia przymusu.

Reasumując, powódce należał się zwrot nienależnego świadczenia w kwocie 20,91 zł spełnionego na rzecz pozwanej w oparciu o fakturę nr (...) z 28 listopada 2014 r. Taką też sumę zasądził Sąd od pozwanej na rzecz powódki w pkt 2 wyroku.

Mając na uwadze powyższe Sąd uwzględnił powództwo w całości w odniesieniu do obu żądań.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. Pozwana przegrała sprawę w całości, stąd też winna zwrócić powódce poniesione przez nią koszty, niezbędne do celowego dochodzenia przez nią jej praw. Na koszty te w ogólnej kwocie 167 zł składały się:

- opłata od pozwu w kwocie 30 zł,
- wynagrodzenie pełnomocnika w kwocie 120 zł, obliczone zgodnie z § 6 pkt 1 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 490). Sąd zgodnie z wnioskiem zastosował podwójną stawkę minimalną, zważywszy, że pełnomocnik powódki wykazał się aktywnością, złożył szereg pism odwoławczych się szczegółowo do poszczególnych argumentów pozwanej, stawiał się na każdą z wyznaczonych rozpraw, zaś minimalna stawka wynagrodzenia 60 zł jest zupełnie nieadekwatna do nakładu jego pracy,
- opłata skarbową od dokumentu pełnomocnictwa w kwocie 17 zł.

SSR Przemysław Funka