

Sygn. akt VIA Ca 454/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 3 października 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA– Anna Orłowska (spr.)

Sędzia SA– Ewa Śniegocka

Sędzia SA– Ewa Stefańska

Protokolant– sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 3 października 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

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

przeciwko J. Ł. i B. M. (1)

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

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

z dnia 4 stycznia 2012 r., XVII AmC 3635/11

I zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że :

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w punkcie 28 wzorca umowy o nazwie „Regulamin” o treści: „Podstawą do złożenia reklamacji jest sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej w chwili doręczenia paczki oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w jego obecności. W przypadku niezastosowania się do powyższej informacji reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki nie będą przyjmowane”,

2. zasądza od J. Ł. i B. M. (1) na rzecz (...) z siedzibą w W. kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego,

3. nakazuje pobrać od J. Ł. i B. M. (1) na rzecz Skarbu Państwa (Sądu Okręgowego w Warszawie) kwotę 600 (sześćset) zł tytułem opłaty od pozwu,

4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanych;

II zasądza od J. Ł. i B. M. (1) na rzecz (...) z siedzibą w W. kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego;

III nakazuje pobrać od J. Ł. i B. M. (1) na rzecz Skarbu Państwa (Sądu Okręgowego w Warszawie) kwotę 600 (sześćset) zł tytułem opłaty od apelacji, od której powód był zwolniony.

Sygn. akt VI ACa 454/12

UZASADNIENIE

(...) wniosło o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w punkcie 28 wzorca umownego o nazwie „Regulamin”, stosowanego przez pozwane J. Ł. i B. M. (1), o treści: „Podstawą do złożenia reklamacji jest sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej w chwili doręczenia paczki oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w jego obecności. W przypadku niezastosowania się do powyższej informacji reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki nie będą przyjmowane.”

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że pozwane prowadzą w formie spółki cywilnej działalność w zakresie sprzedaży produktów farmaceutycznych m.in. za pośrednictwem apteki internetowej i przy prowadzeniu swojej działalności posługują się wzorcem umownym, zawierającym zakwestionowane postanowienie, stanowiące niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

W odpowiedzi na pozew pozwane wniosły o oddalenie powództwa podnosząc, że przedmiotowe postanowienie jest w istocie powtórzeniem przepisów kodeksu cywilnego – art. 545 § 2 i art. 454 – co automatycznie wyłącza możliwość uznania go za niedozwolone.

Wyrokiem z dnia 4 stycznia 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił powództwo, zasądził od powoda na rzecz pozwanych kwotę 360 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, przejął na rachunek Skarbu Państwa kwotę 600 zł z tytułu opłaty sądowej, od uiszczenia której powód był zwolniony oraz zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Skarbu Państwa.

Powyższe rozstrzygnięcie zapadło na podstawie następujących ustaleń i rozważań.

Pozwane prowadzą działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w Z., oferując sprzedaż kosmetyków oraz produktów leczniczych i materiałów medycznych za pośrednictwem internetu, pod adresem (...)Bezsporny jest fakt stosowania przez pozwane w obrocie konsumenckim wzorca umownego o nazwie „Regulamin”, w którym w punkcie 28 rozdziału „Wysyłka i zwroty” zawarte jest postanowienie o treści: „Podstawą do złożenia reklamacji jest sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej w chwili doręczenia paczki oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w jego obecności. W przypadku niezastosowania się do powyższej informacji reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki nie będą przyjmowane.”

W ocenie Sądu Okręgowego powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Wskazując określone w art. 385¹ § 1 k.c. przesłanki uznania postanowień umownych za niedozwolone oraz fakt, że abstrakcyjna kontrola kwestionowanego zapisu dokonywana jest ex ante i obejmuje jedynie wzorzec, nie zaś konkretną umowę, Sąd Okręgowy uznał, że kwestionowane postanowienie nie spełnia przesłanek niedozwolonego postanowienia umownego. Według Sądu I instancji, zgodnie z art. 545 § 1 k.c., sposób wydania i odebrania rzeczy sprzedanej powinien zapewnić jej całość i nienaruszalność – dotyczy to w szczególności sposobu opakowania i przewozu, który powinien odpowiadać właściwościom rzeczy. Z kolei § 2 stanowi, że w razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. Wskazana regulacja znajduje zastosowanie do sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z art. 535¹ k.c., przepisy o sprzedaży stosuje się do sprzedaży konsumenckiej w takim zakresie, w jakim sprzedaż ta nie jest uregulowana odrębnymi przepisami,

natomiast art. 1 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1176) stanowi, że do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się jedynie przepisów art. 556-581 k.c.

Przywołany powyżej przepis art. 545 § 1 k.c., w ocenie Sądu Okręgowego, nawiązuje również do wyrażonej w art. 354 k.c. konieczności współdziałania wierzyciela i dłużnika w wykonaniu zobowiązania. Ponadto wskazuje on na obowiązki sprzedawcy i kupującego związane z wykonaniem umowy sprzedaży, w szczególności, gdy przedmiot umowy jest dostarczany przez przewoźnika. Z przedmiotowej regulacji wynika, że w tym ostatnim przypadku kupujący jest obowiązany do zbadania przesłanej mu rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju oraz do dokonania wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, gdyby w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, co może polegać np. na sporządzeniu protokołu reklamacyjnego, opisującego stwierdzone nieprawidłowości. Dodatkowo Sąd I instancji zaznaczył, że z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (art. 548 § 1 k.c.). Dochowanie zatem przez kupującego wspomnianych aktów staranności jest niezbędne, aby sprzedawca mógł dochodzić ewentualnych roszczeń od przewoźnika. Z kolei w myśl art. 74 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. nr 50, poz. 601 t.j.), jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona (ust. 1). Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki (ust. 3). Natomiast w świetle art. 76 ww. ustawy, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego,
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika,
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
- 4) szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Odnosząc powyższe do okoliczności przedmiotowej sprawy Sąd Okręgowy stwierdził, że zakwestionowane postanowienie wymaga od konsumenta dochowania aktu staranności poprzez zbadanie stanu przesyłki w chwili jej doręczenia oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej w przypadku stwierdzenia jej uszkodzeń. Wbrew sugestiom powoda, postanowienie to nie pozbawia konsumenta prawa do złożenia reklamacji w ogóle (np. w przypadku wystąpienia wady ukrytej), czy do dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z tytułu niezgodności towaru z umową. Zdanie drugie kwestionowanego zapisu precyzuje bowiem, że niewykonanie przez konsumenta ww. obowiązków spowoduje, że nie będą przyjmowane jedynie reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki. Tym samym, w ocenie Sądu Okręgowego, brak było podstaw do uznania zaskarżonej klauzuli za sprzeczną z dobrymi obyczajami i naruszającą interesy konsumentów.

Powyzszy wyrok zaskarżył apelacją powód. Zarzucając naruszenie art. 385¹§ 1 k.c. przez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie polegające na przyjęciu, iż zakwestionowane postanowienie nie stanowi niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu tego przepisu, skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez uwzględnienie powództwa w całości oraz o zasądzenie od pozwanych kosztów postępowania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje.

Apelacja zasługuje na uwzględnienie.

Zasadny jest 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. Rażąco 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 zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego (por. wyrok SN z dnia 13 lipca 2005r. I CK 832/04, LEX nr 159111). Aby zatem uznać dane postanowienie umowne za abuzywne nie jest wystarczające ustalenie wyłącznie nierównomiernego rozkładu praw i obowiązków stron umowy (sprzeczność z dobrymi obyczajami), lecz konieczne jest również stwierdzenie prawnie relewantnego znaczenia tej nierównowagi (rażące naruszenie interesów konsumenta).

Nie można podzielić stanowiska Sądu Okręgowego co do braku abuzywności kwestionowanej klauzuli. W ocenie Sądu Apelacyjnego analiza treści wymienionego postanowienia 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.

Z treści kwestionowanego zapisu można wywieść, iż aby konsument mógł skutecznie złożyć reklamację konieczne jest już podczas odbioru przesyłki stwierdzenie przez konsumenta wszelkich wad towaru oraz sporządzenie pisemnego protokołu reklamacyjnego w obecności osoby dostarczającej przesyłkę. Zawarte w omawianej klauzuli zastrzeżenie: „W przypadku niezastosowania się do powyższej informacji reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości paczki nie będą przyjmowane” może wywołać u konsumenta przekonanie, iż niesporządzenie w określony sposób protokołu reklamacyjnego pozbawia go możliwości złożenia reklamacji. Słusznie podnosi apelacja, iż przedmiotowe postanowienie nie wskazuje, że chodzi w nim tylko o widoczne uszkodzenia powstałe podczas przewozu. Wbrew odmiennemu stanowisku Sądu I instancji, z treści kwestionowanego zapisu nie sposób wywieść, że wskazane w nim „uszkodzenia zawartości paczki” nie odnoszą się do wad ukrytych przesyłki. W ocenie Sądu Apelacyjnego omawiana klauzula, z uwagi na jej niejednoznaczność, może poprzez niedoinformowanie konsumenta wywołać u niego błędne przekonanie co do zakresu przysługujących mu praw i obowiązków.

Ponadto kwestionowany zapis wzorca kształtuje sytuację konsumenta

sposób mniej korzystny niż to wynika z przepisów prawa przewozowego i w istocie umożliwia pozwanym uniknięcie odpowiedzialności z tytułu reklamacji związanej z wykryciem przez klienta wady towaru już po jego odebraniu. Zgodnie bowiem z art. 74 ust. 3 prawa przewozowego jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od odbioru przesyłki. O ile zgłoszenie zastrzeżenia co do szkód jawnych i żądanie sporządzenia protokołu powinno mieć miejsce przed odebraniem przesyłki, to w przypadku szkód niejawnych, tj. takich których nie da się zauważyć w momencie odbioru przesyłki, żądanie sporządzenia protokołu może nastąpić później – w określonym powyżej 7 dniowym terminie. W myśl art. 76 pkt 4 prawa przewozowego przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem. Zaznaczyć trzeba, że w sytuacji powstania szkody niejawnej (ukrytej) w chwili wydania przesyłki, z samej jej istoty wynika, że protokół w tym momencie nie może być sporządzony. Z powyższego

wynika, iż zarówno art. 545 k.c. jak i art. 76 prawa przewozowego regulują kwestię odpowiedzialności sprzedającego znacznie szerzej niż uczyniono to w kwestionowanym wzorcu.

Nie nasuwa wątpliwości, że przedmiotowa klauzula przewidując uzależnienie prawa konsumentów do złożenia reklamacji od tego, aby odpowiedni protokół był spisany jeszcze w obecności kuriera lub pracownika Poczty Polskiej także w przypadku ukrytych wad towaru, kształtuje sytuację prawną konsumentów mniej korzystnie niż uregulowana przez ustawodawcę, który w przypadku wad nie dających się od razu zauważyć przyznał konsumentom 7 dni na zgłoszenie reklamacji. Dodatkowo wskazać należy, że po stronie przyjmującego przesyłkę brak jakichkolwiek instrumentów aby protokół mógł być sporządzony w obecności kuriera (pracownika Poczty Polskiej) i przez niego podpisany, w przypadku kiedy osoby te nie zechcą w tej czynności uczestniczyć. Zatem pozwane nałożyły na konsumenta obowiązek, którego realizacja zależy nie tylko od niego. Ponadto o abuzywnym charakterze zakwestionowanego postanowienia przesądza również to, że pozwane uzależniają swą odpowiedzialność od spełnienia nadmiernie uciążliwych warunków przez konsumenta jeżeli chodzi o tryb reklamacyjny. Zapis dotyczący konieczności obecności kuriera (pracownika Poczty Polskiej) podczas sporządzania reklamacji stanowi bowiem nadmierną uciążliwość dla konsumenta. Nie można również podzielić stanowiska, iż powyższy zapis jest de facto odpowiednikiem regulacji kodeksowej (art. 545 k.c. w zw. z art. 354 k.c. i art. 548 k.c.).

Reasumując, nie budzi wątpliwości Sądu Apelacyjnego, że zakwestionowane postanowienie umowne ma charakter niedozwolony w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., jako że kształtuje prawa i obowiązki konsumenta (w tym wypadku klienta sklepu internetowego) w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Dodać należy, iż spełnione są również pozostałe przesłanki uznania przedmiotowej klauzuli za abuzywną. Nie może bowiem budzić wątpliwości, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanego wzorca, a zatem przedmiotowe postanowienie nie było z nimi uzgadniane indywidualnie (nie podlegało negocjacom). Skarżone postanowienie nie dotyczy także sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

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

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na zasadzie odpowiedzialności za wynik sporu stosownie do przepisu art. 98 § 1 i § 3 k.p.c. w zw. z § 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 (Dz.U. Nr 163, poz. 1349 ze zm.).