

Sygn. akt VIA Ca 578/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 października 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA– Krzysztof Tucharz

Sędzia SA– Anna Orłowska (spr.)

Sędzia SA– Ewa Śniegocka

Protokolant– sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 10 października 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

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

przeciwko M. Z., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S.

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.

sygn. akt XVII AmC 5137/11

I zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że :

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w pkt 1 rozdziału „Reklamacje” wzorca umowy o nazwie „Regulamin sklepu” o treści: „W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, fakt ten należy zgłosić przewoźnikowi, rozpakować ją i spisać w jego obecności protokół zniszczenia. Tylko w tym przypadku uznajemy reklamację wynikłą z tytułu wad powstałych podczas transportu”,

2. zasądza od M. Z., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S. na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego,

3. nakazuje pobrać od M. Z., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 (sześćset) zł tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu,

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

II zasądza od M. Z., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S. na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego;

III nakazuje pobrać od M. Z., prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S. na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 (sześćset) zł tytułem niewiszczonej opłaty od apelacji.

Sygn. akt VI ACa 578/12

UZASADNIENIE

(...) z siedzibą w P. wniosło o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego w punkcie 1 rozdziału „Reklamacje” wzorca umowy o nazwie „Regulamin sklepu”, stosowanego przez pozwaną M. Z. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą (...) z siedzibą w S., o treści: „W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, fakt ten należy zgłosić przewoźnikowi, rozpakować ją i spisać protokół zniszczenia. Tylko w tym przypadku uznajemy reklamację wynikłą z tytułu wad powstałych podczas transportu.”

W uzasadnieniu pozwu wskazano, że pozwana w ramach prowadzonej działalności posługuje się wzorcem umownym zawierającym zakwestionowane postanowienie, stanowiące niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c. Wymieniona klauzula przewiduje uzależnienie prawa do złożenia reklamacji od tego, aby natychmiast w chwili odbioru został sporządzony odpowiedni protokół, pozbawiając w ten sposób klienta prawa do złożenia reklamacji w przypadku np. wad ukrytych.

Wyrokiem zaocznym z dnia 4 stycznia 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił powództwo, 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.

W ocenie Sądu Okręgowego zakwestionowane przez powoda postanowienie nie spełnia przesłanek niedozwolonego postanowienia umownego, dlatego też 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 ma charakteru abuzywnego. Według Sądu I instancji, zgodnie z art. 545 § 1 k.c., sposób wydania i odebrania rzeczy sprzedanej powinien zapewnić jej całość i nienaruszalność; w szczególności sposób opakowania i przewozu 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 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 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 prawa przewozowego, 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.

Powołując się na poglądy doktryny odnoszące się do negatywnych skutków niewykonania przez kupującego obowiązku zbadania rzeczy, określonego w § 2 art. 545 k.c., którymi są: możliwość sprzedawcy podniesienia zarzutu, że uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy nastąpiło po jej wydaniu, a więc już po przejściu ryzyka przypadkowego zniszczenia lub utraty rzeczy na kupującego oraz zwolnienie sprzedawcy się od odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę w takim zakresie, w jakim niezbadanie rzeczy spowodowało utrudnienie lub uniemożliwienie mu dochodzenia roszczeń od przewoźnika bądź ubezpieczyciela – Sąd Okręgowy wskazał, że kwestionowane postanowienie wywołuje tożsame skutki. Stwierdził, że postanowienie to wymaga od konsumenta dochowania aktu staranności poprzez zbadanie stanu przesyłki w chwili jej doręczenia oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego w obecności przewoźnika w przypadku stwierdzenia jej uszkodzeń. Wbrew sugestiom powoda, kwestionowane postanowienie 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. Ostatnie zdanie kwestionowanego zapisu precyzuje bowiem, że wypełnienie przez klienta wskazanych obowiązków stanowi warunek uznania jedynie reklamacji z tytułu wad powstałych podczas transportu. Tym samym, w ocenie Sądu Okręgowego, brak było podstaw do uznania zaskarżonej klauzuli za sprzeczną z dobrymi obyczajami i naruszającą interesy konsumentów.

Powyższy wyrok zaskarżył apelacją powód. Zarzucając naruszenie art. 385¹ § 1 k.c., art. 385² k.c., art. 385³ pkt 2 k.c., art. 545 § 2 k.c. oraz art. 74 i 76 prawa przewozowego przez błędne ich zastosowanie polegające na wadliwym przyjęciu, iż zakwestionowana klauzula nie jest abuzywna, skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez uwzględnienie powództwa w całości oraz o zasądzenie kosztów procesu za obie instancje.

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. 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 zakresłone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego. 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.

Treść kwestionowanego zapisu wskazuje, iż aby konsument mógł skutecznie złożyć reklamację wynikłą z tytułu wad powstałych podczas transportu konieczne jest, aby już w chwili odbioru przesyłki został sporządzony, w obecności przewoźnika, protokół zniszczenia. Tego rodzaju zapis może wywołać u konsumenta przekonanie, iż niesporządzenie w określony sposób protokołu pozbawia go możliwości złożenia reklamacji. Słusznie podnosi apelacja, iż przedmiotowe postanowienie narzuca konsumentom znacznie gorsze warunki składania reklamacji niż gwarantują to przepisy prawa przewozowego. Nie można nakładać na konsumenta obowiązku natychmiastowego sprawdzenia przesyłki i to w obecności przewoźnika, pod rygorem utraty możliwości złożenia reklamacji z tytułu wad powstałych w czasie transportu.

Zgodnie 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 w chwili odbioru przesyłki, jeszcze w obecności przewoźnika, 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 przewoźnika, w przypadku kiedy osoba ta nie zechce w tej czynności uczestniczyć. Zatem na konsumenta nałożony został obowiązek, którego realizacja zależy nie tylko od niego. Zapis dotyczący konieczności obecności przewoźnika podczas sporządzania protokołu zniszczenia należy uznać za nadmiernie uciążliwy dla konsumenta.

Reasumując, nie budzi wątpliwości Sąd Apelacyjny, 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. Ponadto klauzule o zbliżonej treści do klauzuli, której zakazu stosowania domagał się powód są już wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru klauzul niedozwolonych.

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.