

Sygn. akt VI ACa 1869/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 stycznia 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Barbara Godlewska - Michalak

Sędzia SA – Wanda Lasocka (spr.)

Sędzia SA – Małgorzata Manowska

Protokolant: – sekr. sądowy Ewelina Murawska

po rozpoznaniu w dniu 17 stycznia 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) sp. z o.o. w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

na skutek apelacji powódki

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

z dnia 24 maja 2012 r.

sygn. akt XVII AmA 31/11

1. oddala apelację,

2. zasądza od (...) sp. z o.o. w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów procesu za II instancję.

UZASADNIENIE

Decyzją nr (...) z 28 października 2010 r. pozwany Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekł:

- w punkcie I uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – działanie (...) Sp. z o.o. z/s w W. polegające na ograniczeniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez:

a) umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu „Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych”.

b) stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy) –

co jest sprzeczne z art. 17 ustawy z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.; dalej jako uosdg), stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. ; dalej jako uokik), i jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206; dalej jako uopnpr) oraz stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy uokik i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lipca 2010 r.;

- w punkcie II na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik nałożył na (...) Sp. z o.o. karę pieniężną w wysokości 2. 586.445 zł z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik w zakresie opisanym w punkcie I sentencji decyzji,

- w punkcie III obciążył (...) Sp. z o.o. kosztami postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązał Spółkę do zwrotu Prezesowi UOKiK kosztów postępowania w kwocie 97,10 zł

Wyrokiem z 24 maja 2012 r. wydanym na skutek odwołania (...) Sp. z o.o., Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił je i zasądził od powoda na rzecz pozwanego kwotę 720 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Wyrok zapadł w oparciu o następujące ustalenia i wywody Sądu Okręgowego:

Co najmniej od grudnia 2008 r. do 30 czerwca 2010 r. powód w prowadzonej działalności gospodarczej, polegającej na prowadzeniu marketów z materiałami budowlanymi, farbami, osprzętem elektrycznym, hydraulicznym, dużą gamą narzędzi i artykułami ogrodniczymi, do rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową stosował jednolite druki rozpatrzenia reklamacji zawierające zapis: „Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych”. Ponadto powód stosował w ramach procedury reklamacyjnej jednolite we wszystkich sklepach talony zakupu. Talony były drukiem o wartości reklamowanego towaru. Talony zakupu zawierały informacje o ograniczonym, z reguły do 1 miesiąca terminie ważności. W przypadku uwzględnienia przez (...) Sp. z o.o. reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w ten sposób, że konsument miał prawo do zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy), realizacja uprawnień konsumenta mogła nastąpić poprzez:

1. wypłatę w punkcie informacyjnym (kasie zwrotów) na podstawie oryginalnego dowodu zakupu i druku rozpatrzenia reklamacji albo – w przypadku zwrotów towarów o znacznych wartościach lub braku pieniędzy w kasie zwrotów (kasa zwrotu dysponuje znacznie mniejszą ilością pieniędzy w związku z tym, iż tylko wypłaca pieniądze, inaczej niż kasa sprzedażowa, do której wpływają pieniądze od klientów za sprzedane towary).

2. wystawienie talonu (gotówkowego), na podstawie którego klient może pomniejszyć wartość zakupów innych towarów o kwotę wskazaną na talonie lub odebrać gotówkę w tej wysokości w kasie sprzedażowej.

Natomiast w przypadku uwzględnienia reklamacji poprzez przyznanie mu prawa do wymiany towaru na nowy, realizacja uprawnień konsumenta mogła nastąpić na dwa sposoby:

1. wymianę fizyczną towaru bezpośrednio w dziale obsługi klienta, która polegała na tym, że pracownik działu obsługi klienta kontaktuje się z pracownikiem działu handlowego, który dostarcza nowy produkt, a klient zostawia reklamowany produkt i otrzymuje nowy albo w przypadku, gdy wydanie nowego towaru nie jest możliwe od razu, w dziale obsługi klienta,

2. wystawienie talonu (bezgotówkowego), na podstawie którego klient mógł pobrać towar bezpośrednio w sklepie (hali sklepowej), albo zakupić inny towar i pomniejszyć wartość ceny (zakupów) o kwotę wskazaną na talonie, odpowiadającą wartości (cenie) reklamowanego towaru.

W poszczególnych sklepach powoda stosowane były dwa rodzaje talonów: gotówkowe i bezgotówkowe. Na każdym z talonów umieszczony był nagłówek, o treści: „TALON ZAKUPU Nr ...”. Talony te odróżniała szata graficzna oraz zamieszczona, na talonach jednego rodzaju - zarówno gotówkowych jak i bezgotówkowych - formuła o treści: „Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie”. Ponadto, do określenia terminu ważności talonów zakupu, stosowany był zwrot: „Termin ważności talonu zakupu” albo „Ważny do...”.

W okresie od 1 stycznia 2009 r. do 30 września 2009 r. łączna liczba uwzględnionych reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w sklepach powoda wyniosła 10.302, w tym reklamacji, których uwzględnienie polegało na wymianie towaru - 4.346, bądź zwrocie gotówki - 5.957. Reklamacje składane przez klientów, a dotyczące towarów o wartości do 100 zł brutto są, zgodnie z zasadami przyjętymi przez Spółkę, załatwiane „od ręki”. W rezultacie z ogólnej liczby reklamacji, część reklamacji (5.258) polegała na tym, że klient otrzymał gotówkę lub wymieniono mu towar (realizacja bez wystawienia talonu). Pozostałą część reklamacji realizowano w ten sposób, że klient otrzymał talon gotówkowy (2.778) lub bezgotówkowy (2.266) Zatem łączna liczba talonów gotówkowych i bezgotówkowych wydanych w związku z uwzględnieniem reklamacji i realizacją poprzez zwrot gotówki lub wymianę towaru wyniosła 5.044.

Ze skarg konsumentów wynika, że talon zakupu po upływie terminu jego ważności nie mógł zostać zrealizowany, ponieważ „talon stracił ważność i nie przejdzie przez kasę” (k. 61 akt adm.). W innej skardze wskazano na szczególną uciążliwość stosowanego przez Spółkę (sprzedawcę) trybu reklamowania towarów niezgodnych z umową z tego względu, iż przedmiotem sprzedaży są rzeczy potrzebne do remontu, na które konsument nie może czekać zbyt długi okres czasu (k. 60).

Od 1 lipca 2010r. powód we wzorach sposobu rozpatrzenia reklamacji stosowanych w ramach rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową zamieszcza postanowienie w brzmieniu: „Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji”.

Z dniem 1 lipca 2010r. powód zaprzestał stosowania talonów (gotówkowych i bezgotówkowych) w postępowaniu reklamacyjnym, związanym z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową. Dyrektor finansowy powoda skierował do dyrektorów sklepów notę dotyczącą nowych zasad postępowania reklamacyjnego. W nocie wskazano m.in., że „Nowe zasady postępowania reklamacyjnego polegają na tym, że klient, który otrzymał decyzję o rozpatrzeniu reklamacji, polegającą na zwrocie gotówki za zakupiony towar, obniżeniu i jego ceny lub na zwrocie kosztów reklamacji otrzyma szybki zwrot gotówki bez konieczności wystawiania stosowanych dotychczas talonów zakupu”.

Z dniem 1 lipca 2010r. wszedł w życie opracowany przez powoda dokument pn „Procedura postępowania reklamacyjnego”. We wskazanym dokumencie umieszczone zostały następujące postanowienia:

- „Rozpatrując reklamację należy postępować zgodnie z obowiązującymi zasadami, opierając się na przepisach ustawy z 27 lipca o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002r., Nr 141, poz. 1176 ze zm. i tytuł: Niezgodność towaru z umową - § 2 pkt 2);

-„1. W przypadku uznania reklamacji, polegającego na wymianie produktu, należy doręczyć klientowi decyzję o uznaniu reklamacji o treści (wymiana) wraz z uzasadnieniem określającym przyczynę wymiany i termin odbioru wymienionego towaru. Doręczenia klientowi dokonujemy podczas jego wizyty w sklepie lub przesyłamy listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;

2. Decyzję o treści (wymiana powyżej 100 zł) musi autoryzować: Kierownik Działu, Kierownik Dyżurny, Kontroler Zarządzania, Dyrektor Sklepu;

3. W chwili odbioru towaru klient potwierdza otrzymanie wymienionego towaru na decyzji: „SPOSÓB ROZPATRZENIA REKLAMACJI”. Przy wyjściu klienta ze sklepu ochrona sprawdza zgodność towaru wymienionego z rzeczywistością wynoszonym przez klienta i umieszcza stosowną adnotację na decyzji: „SPOSÓB ROZPATRZENIA REKLAMACJI”;

4. Informujemy klienta, iż z wymienionym towarem powinien wyjść ze sklepu wyjściem bez zakupu. Ochrona sklepu powinna skontrolować, czy towar jest zgodny z decyzją" (tytuł: Uznanie reklamacji - wymiana, § 8); - „1. Gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, w przypadku uznania reklamacji poprzez zwrot gotówki za zakupiony przez klienta towar, należy doręczyć klientowi decyzję o uznaniu reklamacji o treści (zwrot gotówki) wraz z uzasadnieniem określającym przyczynę zwrotu gotówki oraz kwotę zwrotu. Doręczenia klientowi dokonujemy podczas jego wizyty w sklepie lub przesyłamy listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;

2. Decyzję o treści (zwrot gotówki) powyżej 100 zł musi autoryzować Kierownik Działu, Kierownik Dyżurny, Kontroler Zarządzania, Dyrektor Sklepu;

3. Klient na podstawie dowodu zakupu i decyzji „SPOSÓB ROZPATRZENIA REKLAMACJI” w punkcie informacyjnym sklepu (kasie zwrotów) odbiera gotówkę i potwierdza jej otrzymanie. Zwracany przez klienta towar wraca na stan sklepu" (tytuł: Uznanie reklamacji - zwrot gotówki, § 10).

Opisana powyżej procedura postępowania reklamacyjnego obowiązuje wszystkich pracowników rozpatrujących reklamacje zgłoszone przez klientów we wszystkich sklepach powoda.

W tak ustalonym stanie faktycznym sprawy Sąd Okręgowy uznał odwołanie za nieuzasadnione.

Okoliczności faktyczne sprawy nie były pomiędzy stronami sporne. Przedmiotem sporu była tylko ocena prawna sposobu postępowania powoda w stosunku do konsumentów zgłaszających mu reklamacje z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w sytuacji, kiedy powodowy przedsiębiorca uznał reklamację konsumenta za uzasadnioną.

W odwołaniu powód nie kwestionował również stanowiska pozwanego, że przeprowadzenie postępowania administracyjnego poprzedzającego wydanie zaskarżonej decyzji wynikało z istnienia interesu publicznoprawnego, polegającego na ochronie interesów przedsiębiorców i konsumentów zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 uokik. Powód zarzucił jednak w odwołaniu, że przyjęty przez niego sposób załatwienia reklamacji konsumenta, znajdujący zastosowanie tylko w sytuacji, gdy natychmiastowy zwrot pieniędzy lub wymiana towaru na wolny od wad od ręki nie jest możliwy, nie stwarza zagrożenia dla realizacji uprawnień konsumenta wynikających z niezgodności towaru z umową, a w szczególności realizacji uprawnień określonych w art. 8 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (dalej: uoswsk).

Sąd podkreślił, że sposób postępowania powoda w stosunku do konsumenta jest przykładem relacji pomiędzy profesjonalnym przedsiębiorcą, znającym doskonale swoje prawa i obowiązki, nabywcą towaru, niebędącym profesjonalistą, który nie ma, a na pewno nie musi mieć, dostatecznej świadomości prawnej.

W takiej sytuacji na powodzie jako profesjonalście ciąży obowiązek zachowania szczególnej staranności w stosunkach z niewyedukowanym przeciętnie konsumentem, od którego trudno wymagać, aby po zapoznaniu się z informacją znajdującą się na formularzu zatytułowanym: „sposób rozpatrzenia reklamacji” lub na talonie zakupu, wyłączając możliwość zgłaszania innych roszczeń albo ograniczając termin ważności talonu, był świadomy, jak twierdzi powód, że informacje te nie budzą negatywnych skutków prawnych w postaci utraty prawa do realizacji uprawnień reklamacyjnych. Typowy konsument, który nie posiada cech przeciętnego konsumenta w rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z uwagi na niski poziom świadomości prawnej polskiego konsumenta, po zapoznaniu się z informacjami zawartymi na formularzu rozpatrzenia reklamacji lub talonie zakupu, zrozumie ich treść w sposób dosłowny. Na tej podstawie konsument uzna, że składając podpis na formularzu reklamacji zrzekł się możliwości zgłoszenia innych roszczeń, a po upływie terminu określonego w talonie zakupu utracił możliwość jego realizacji.

Zgodnie z treścią art. 2 uokik przepisy tej ustawy stosuje się nie tylko w przypadku stwierdzenia, że określone praktyki wywołują konkretne skutki, ale również w razie stwierdzenia, że mogą wywołać antykonkurencyjne lub naruszające zbiorowe interesy konsumentów skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W ocenie Sądu nie można wykluczyć, że po zapoznaniu się z informacjami przedstawionymi przez powoda konsument odniesie błędne wrażenie co do przysługujących mu praw, co będzie miało wpływ na dalsze, podejmowane przez niego decyzje, związane z reklamacją towaru i doprowadzi do zaniechania dalszych czynności zmierzających do wyegzekwowania uprawnień zagwarantowanych przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Mając na uwadze treść powołanego wyżej przepisu oraz przedstawioną okoliczność Sąd stwierdził, że zarzuty powoda dotyczące nieudowodnienia przez pozwanego wystąpienia rzeczywistych, negatywnych skutków stosowanej praktyki, nie zasługują na uwzględnienie. Zgodnie bowiem z treścią art. 1 ust. 2 uokik do wydania przez pozwanego decyzji stwierdzającej stosowanie określonej praktyki, wystarczające jest wykazanie domniemania możliwości wystąpienia jej negatywnych skutków dla konsumentów.

Wobec tak ogólnej i szerokiej podstawy do podjęcia określonych w ustawie działań przez pozwanego nie można, zdaniem Sądu, zgodzić się z zarzutem powoda, dotyczącym naruszenia art. 17 uosdg. Przepis ten określa zasady, jakimi w swojej działalności powinien kierować się przedsiębiorca. W treści tego przepisu ustawodawca ustalił wzorzec zachowania, który ma służyć do oceny działań przedsiębiorców i stwierdzenia, czy mają one cechy bezprawności. Przepis nie stanowił samoistnej podstawy do wydania decyzji stwierdzającej stosowanie zakazanej praktyki. Pełnił funkcję pomocniczą w ustaleniu, czy w świetle innych przepisów określone działanie przedsiębiorcy spełnia określone w nich przesłanki zakazanej praktyki uzasadniające zastosowanie sankcji ustawowej. Trafnie więc pozwany wydając zaskarżoną decyzję powołał się na ten przepis i na tej podstawie wykazał naruszenie przez powoda przepisów innych ustaw.

Odnosnie do zarzutu naruszenia art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 uopnpr Sąd wskazał, że zgodnie z treścią tych przepisów nieuczciwa praktyka rynkowa to w szczególności praktyka wprowadzająca konsumentów w błąd. Przy czym praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli w istotny sposób

zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe konsumenta. W ocenie Sądu istnieje przynajmniej domniemanie, że praktyki stosowane przez powoda mogą na skutek wyrobienia u konsumentów błędnego wrażenia co do możliwości realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, w istotny sposób wpływać na ich zachowania rynkowe po zawarciu umowy z przedsiębiorcą.

W świetle powyższego Sąd stwierdził, że dokonana w zaskarżonej Decyzji ocena zachowania powoda, jako stosującego nieuczciwe praktyki rynkowe, była trafna.

Brak było również, zdaniem Sądu, podstaw do uznania za zasadny zarzutu naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik. W przepisie tym ustawodawca wskazał, jakie działanie przedsiębiorcy należy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeśli więc istnieją podstawy do uznania działań powoda za nieuczciwe praktyki rynkowe, powołanie się przez pozwanego w zaskarżonej Decyzji na przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik było w pełni uzasadnione.

Bezsporne jest przy tym, że z dniem 1 lipca 2010r. powód wprowadził do stosowania nowy dokument dotyczący postępowania reklamacyjnego, co było równoznaczne z zaprzestaniem stosowania dotychczasowych formularzy i zakazanej praktyki. Dlatego też zarzut naruszenia art. 27 ust. 2 uokik, poprzez jego zastosowanie, Sąd uznał za bezzasadny.

Oceniając zarzut nałożenia zaskarżoną Decyzją kary na poziomie zbyt wygórowanym w stosunku do poziomu przychodów powoda, stopnia zawinięcia, okoliczności dobrowolnego zaprzestania kwestionowanej praktyki i jej wpływu na zachowania konsumentów Sąd wskazał, że w ocenie pozwanego działania przedsiębiorcy miały charakter nieumyślny. Ponadto uwzględniając wszelkie okoliczności łagodzące i obciążające pozwanego przy ustaleniu kwoty bazowej przyjął najniższy dopuszczalny współczynnik wynoszący 0,1 % przychodu. Trafnie zdaniem Sądu ocenił pozwanego postępowanie w sprawie okoliczności mających wpływ na obniżenie i wzrost kwoty bazowej. W tej sytuacji, w ocenie Sądu, brak podstaw do zmiany wymiaru nałożonej na powoda kary pieniężnej.

Podniesione przez powoda okoliczności, które powinny mieć wpływ na poziom kary pieniężnej, nie zasługiwały na uwzględnienie. Szczególnie za nietrafny Sąd uznał zarzut dotyczący bezpośredniego związku między rozmiarem podmiotu gospodarczego a nakładaną na niego karą. Wielkość przychodu przedsiębiorcy nie zawsze musi być funkcją jego potencjału gospodarczego. Przepisy ustawowe określają jednak, że podstawowym kryterium wyjściowym jest zawsze poziom przychodu przedsiębiorcy w roku poprzedzającym wydanie zaskarżonej decyzji a nie rozmiar lub zasięg terytorialny działania tego przedsiębiorcy albo liczba zatrudnionych przez niego pracowników.

W tym stanie Sąd Okręgowy oddalił odwołanie powoda wobec braku podstaw do jego uwzględnienia - art. 479^{31a} § 1 k.p.c.), a o kosztach zastępstwa procesowego orzekł stosowanie do wyniku sporu - art. 98 k.p.c.

W apelacji od powyższego wyroku, skarżące go w całości, powód zarzucił mu naruszenie przepisów art. :

- 1. Art. 17 uosdg w związku z art. 24 ust. 2 uokik przez przyjęcie, że art. 17 uosdg może stanowić normę uzasadniającą bezprawność zachowania przedsiębiorcy na potrzeby art. 24 ust. 2 uokik;*
- 2. Art.17 uosdg przez przyjęcie, że powód dopuścił się zachowania naruszającego zasady uczciwej konkurencji, dobre obyczaje lub słuszne interesy konsumentów;*

3. Art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr przez przyjęcie, że powód dopuścił się nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzeniu w błąd;

4. Art. 5 ust. 1 w zw. z art. 2 pkt 8 upnpr przez uznanie, że wzorcem konsumenta uwzględnianym przy ocenie ryzyka wprowadzenia w błąd jest konsument nieuważny i niewyedukowany;

5. Art. 2 pkt. 8 upnpr przez jego niezastosowanie.

6. Art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik w zw. z art.17 usdg i art.5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr przez przyjęcie, że zarzucane powodowi zachowanie stanowiło naruszenie zbiorowych interesów konsumentów;

7. Art. 106 ust. 1 pkt 3 uokik w zw. z art. 111 uokik przez nałożenie na powoda kary nieproporcjonalnie wysokiej w stosunku do przychodów spółki, stopnia zawinięcia, dobrowolnego zaprzestania stosowania kwestionowanych praktyk, możliwych do osiągnięcia korzyści oraz wpływu kwestionowanych praktyk na zachowania konsumentów;

8. Art. 233 § 1 k.p.c. przez nieprawidłową ocenę materiału dowodowego sprawy polegającą na zaniechaniu analizy poszczególnych zachowań powoda, zaniechaniu wszechstronnej analizy materiału dowodowego oraz na nieprawidłowym ustaleniu zarzucanego powodowi przedmiotu wprowadzenia w błąd w przypadku talonów gotówkowych i bezgotówkowych -

i wniósł o jego zmianę poprzez orzeczenie niestosowania przez powoda zarzucanych mu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, mających polegać na ograniczeniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, z zasądzeniem im kosztów względnie o jego uchylenie i przekazanie sprawy Sądowi Okręgowemu w Warszawie do ponownego rozpoznania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja powoda nie zasługuje na uwzględnienie.

Sąd Apelacyjny przyjmuje za własny ustalony stan faktyczny sprawy i uznaje skarżony wyrok za trafny w jego treści z przyczyn wskazanych w pisemnym jego uzasadnieniu.

W szczególności popiera stanowisko Sądu Okręgowego, iż stosowanie przez powoda w toku postępowania reklamacyjnego postanowienia o treści jak na wstępie oraz talonów o organicznym terminie ważności jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów przez ograniczenie im możliwości realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – jak w pkt I Decyzji pozwanego z

28 października 2010 r. Powyższe narusza przepisy art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik.

W ocenie Sądu Apelacyjnego stosowana przez powoda określona na wstępie praktyka jest nieuczciwa, albowiem sprzeczna jest z dobrymi obyczajami i w istotny sposób co najmniej mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy (art. 4.1.uopnpr). Dobre obyczaje kupieckie to niekodyfikowane normy postępowania, którymi przedsiębiorca winien kierować się w swojej działalności, kształtowane przez ludzkie postawy, warunkowane m. in. wyznawanymi wartościami moralnymi, celem ekonomicznym i praktyką życia gospodarczego. Zasada ich poszanowania nakazuje przestrzeganie norm moralno – etycznych i zwyczajowych, funkcjonujących na określonej płaszczyźnie działalności gospodarczej, albowiem wynikają one z obowiązujących w danym środowisku standardów etyczno – moralnych.

Dobrym obyczajem kupieckim jest uczciwość w stosunkach pomiędzy kontrahentami, rozumiana także jako niewprowadzanie kontrahenta (tu: konsumenta) w błąd (art. 4.2 uopnpr). Stosowanie w postępowaniu reklamacyjnym postanowienia, z treści którego wynikało, że konsument „nie zgłasza i nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń związanych ze sposobem rozpatrzenia reklamacji”, przy zgodzie na konkretny sposób jej rozparzenia oraz stosowanie talonów o ograniczonym terminie ważności (z reguły krótkim, do 1 miesiąca) co najmniej mogło spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji o rezygnacji z dochodzenia dalszych roszczeń wynikających z niezgodności nabytego towaru z umową, które by mu przysługiwały lub rezygnacji z wykorzystania otrzymanego talonu po upływie terminu jego ważności (art. 5.1. uopnpr). Stosowanie przez powoda we wszystkich jego placówkach na terenie kraju w określonym czasie w toku postępowania reklamacyjnego wskazanego postanowienia i terminowego talonu w sposób oczywisty i ewidentny było praktyką rynkową wprowadzającą konsumenta w błąd (wyraził zgodę na taki sposób rozpatrzenia reklamacji i mógł pozostawać w przekonaniu, iż nie przysługują mu już żadne inne roszczenia, a co do talonu – to biorąc go z określonym terminem ważności wyraził chęć zrealizowania go w zakreślonym czasie), albowiem działanie to co najmniej mogło spowodować podjęcie przez niego decyzji o odstąpieniu od dochodzenia roszczeń, czy też realizacji talonu po upływie terminu ważności, której – gdyby nie treść postanowienia i informacja o terminie ważności talonu – by nie podjął. Należy przy tym zauważyć, iż powoda - jako profesjonalistę - w kontakcie z konsumentem obciąża obowiązek działania ze szczególną starannością, aby nie doprowadzić – do chociażby potencjalnej możliwości – naruszenia jego praw.

Wskazany przez powoda w uzasadnieniu odwołania i apelacji cel wprowadzenia stosowanej praktyki i sposób jej rozumienia przez powoda w żaden sposób nie zmienia stanowiska Sądu Apelacyjnego, odnoszonego do działania przeciętnego konsumenta. Powód nie postawił w odwołaniu zarzutu naruszenia przepisu art. 2 pkt 8 uopnpr, aczkolwiek kwestia podnoszona była w jego uzasadnieniu. W tym zakresie Sąd Apelacyjny popiera stanowisko Sądu Okręgowego zawarte w uzasadnieniu skarżonego wyroku.

Wprawdzie przepis art. 1 pkt 8 ustawy j.w. przez przeciętnego konsumenta rozumie konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego, jednakże jego oceny nakazuje dokonać m. in. z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych. Notorium stanowi wiedza, iż przeciętny Polak, czyli również przeciętny konsument – przede wszystkim ze względów społecznych i kulturowych – posiada niską świadomość prawną, co wie w szczególności środowisko prawnicze. Poziom konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego w Polsce, czyli przeciętnego, nie może w żadnej mierze odnosić do poziomu przeciętnego konsumenta w Europie Zachodniej, który od wielu dziesięcioleci poddawany jest intensywnej edukacji konsumenckiej.

W ocenie Sądu Apelacyjnego również charakter komunikatu – informacja dotycząca procesu reklamacyjnego, aczkolwiek zwięzła, musi być precyzyjna i nie może wywołać u konsumenta przekonania, że przyjmując sposób rozpatrzenia reklamacji czy też odbierając talon o ograniczonym terminie ważności, pozbawia się możliwości dalszego dochodzenia przysługujących mu praw lub realizacji talonu po upływie terminu jego ważności.

Z przedstawionych powyżej względów zarzuty apelacyjne z p.: 3, 4 i 5 Sąd Apelacyjny uznaje w całości za nieuzasadnione.

W żadnym też razie cytowane przepisy ustawy z 23 sierpnia 2007 r. opnpr nie pozostają w sprzeczności z celami Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dot. nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów rynku na wewnętrznym ... (Dz. U. UE.L.2005.149.22), gdyż ją implementują, a niejednokrotnie – w zakresie przepisów jej Rozdz. 1 i 2 – art. 5 – 6 - wręcz dosłownie powielają treść przepisów Dyrektywy. Należy przy tym zauważyć, iż przepis art. 3 pkt 5 Dyrektywy zezwala Państwom Członkowskim na stosowanie do 12 czerwca 2013 r. w dziedzinie objętej Dyrektywą stosować nadal przepisy krajowe o charakterze bardzo restrykcyjnym lub nakazowym niż one same.

Przyjęcie, iż wskazana praktyka rynkowa powoda naruszała przepisy art. 4 ust.1 i 2 oraz art. 5 ust. 1 uopnpr, a więc była bezprawna, z mocy przepisów art. 24 ust. 2, 3 uokik wprost wskazuje, iż powód stosując nieuczciwą praktykę rynkową naruszał zbiorowe interesy konsumentów jako ogółu, które to działanie jest zakazane (art. 24 ust.1 ustawy j.w.).

Powyższe już samo w sobie przesądza o działaniu powoda z naruszeniem przepisów j.w., bez potrzeby odwoływania się do treści przepisu art. 17 uosdg. Jednakże, w ocenie Sądu Apelacyjnego, publicznoprawny charakter tejże ustawy nie stoi na przeszkodzie powołaniu go w aspekcie oceny działalności powoda w omawianym zakresie.

Z tych też względów nie mogą ostać się zarzuty apelującego z pkt.: 6, 1 i 2.

Za nieuzasadniony Sąd Apelacyjny uznaje także zarzut z pkt 7 apelacji. Nałożona na powoda kara pieniężna uwzględnia dyrektywy z przepisu art. 111 uokik (okres działania jak w ustaleniu Sądu Okręgowego, obszar sosowanej praktyki - 33 sklepy w całym kraju, charakter - nieumyślność, zaprzestanie stosowania praktyki) i plasuje się w dolnej granicy jej wymiaru, liczonej od przychodu osiągniętego przez powoda w 2009 r.

Niezasadny jest także, odnoszony do wszystkich poruszanych kwestii, zarzut apelacyjny naruszenia przepisu art. 233 § 1 k.p.c. – pkt 8 apelacji. Dokonane przy Sąd Okręgowy ustalenia stanu faktycznego sprawy, niesporne pomiędzy stronami, nakazują podzielić stanowisko Sądu Okręgowego co do jego oceny prawnej, z uzupełnieniem zawartym w powyższy uzasadnieniu.

Z powyższych względów uznając apelację w całości za nieuzasadnioną – Sąd Apelacyjny w oparciu o przepisy art. 385, 98 § 1 i 3 oraz 99 k.p.c. orzekł jak na wstępie.

af