

Sygn. akt VI ACa 1241/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 marca 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Irena Piotrowska

Sędzia SA – Ewa Śniegocka

Sędzia SA – Teresa Mróz (spr.)

Protokolant: – sekr. sądowy Mariola Frąckiewicz

po rozpoznaniu w dniu 6 marca 2013 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z powództwa E. H.

przeciwko (...) S.A. z siedzibą w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanego

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

z dnia 15 czerwca 2012 r.

sygn. akt XVII Amc 279/11

I. oddala apelację;

II. zasądza od (...)

S.A. z siedzibą w W. na rzecz E. H. kwotę 270 zł (dwieście siedemdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt. VI A Ca 1241/12

UZASADNIENIE

Powódka E. H. wniosła o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania postanowienia wzorca umowy stosowanego przez pozwanego (...) S.A. w W. o treści: „Pisma kierowane do Ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uposażonego pod ich ostatni znany (...) SA na adres korespondencyjny uważa się za doręczone i wywierające skutki prawne po upływie 30 dni od daty wysłania”, a także o zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazała, że kwestionowane postanowienie niekorzystnie kształtuje sytuację konsumenta, przenosząc na grunt obrotu z udziałem konsumentów instytucję doręczenia zastępczego, która jest instrumentem prawa procesowego i nie powinna być przenoszona na grunt obrotu gospodarczego, w szczególności z udziałem konsumentów, mając na uwadze treść art. 61 k.c. Konsument może bowiem zostać pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem woli pozwanego i narażony będzie na skutki z tym związane. Wskazał, iż

uprawnienie to zostało zastrzeżone tylko na rzecz pozwanego, z wykluczeniem klientów. Poza tym do rejestru klauzul niedozwolonych wpisane zostały tożsame klauzule.

W dniu 1 marca 2012 r. został wydany w sprawie wyrok zaoczny uwzględniający powództwo w całości.

Pozwana (...) S.A. W. w sprzeciwie od wyroku zaocznego wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. W uzasadnieniu wskazała, że sporne postanowienie umowne nie jest tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru. Postanowienie nie kształtuje praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, ani rażąco nie narusza jego interesów. Zaprzeczyła, że stosuje instytucję doręczenia zastępczego. Wskazała, że wszystkie swoje przesyłki wysyła listami zwykłymi, a poleconymi nadawane są wyłącznie oświadczenia o negatywnej decyzji odnośnie objęcia ochroną ubezpieczeniową. Stosując przedmiotową klauzulę zapewniła bardziej dogodną pozycję dla swoich klientów niż gwarantuje to art. 61 k.c., gdyż umożliwiła odbiorcy zapoznanie się z oświadczeniem woli, co oznacza przesłanie przesyłki na podany adres. Przewidziany został bardzo długi, bo 30-dniowy okres, po upływie którego przesyłki uważa się za doręczone. Przesyłanie zaś listów poleconych jest dużo bardziej kłopotliwe, bo wiąże się z koniecznością ich odbioru na poczcie. Podała, że UOKiK w raporcie z 2006 r. wskazał, iż nie kwestionuje możliwości wprowadzenia domniemania doręczenia na korzyść zakładów ubezpieczeń, a jedynym warunkiem jest zapewnienie równorzędności stron. Nadto raport UOKiK z 2010 r. nie wykazał nieprawidłowości spornego postanowienia.

Wyrokiem z dnia 15 czerwca 2012 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów utrzymał w mocy zaskarżony wyrok zaoczny.

Orzeczenie powyższe zapadło na podstawie następujących ustaleń faktycznych i rozważań prawnych Sądu Okręgowego:

(...) S.A. w W. posługuje się wzorcem umowy, na podstawie którego „Pisma kierowane do ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uposażonego pod ich ostatni znany (...) S.A. adres korespondencyjny uważa się za doręczone i wywierające skutki prawne po upływie 30 dni od daty wysłania”.

Strony nie kwestionowały autentyczności dokumentów złożonych do akt sprawy stanowiących podstawę ustaleń faktycznych, ani ich treści, Sąd nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej.

Sąd Okręgowy uznał, że w okolicznościach sprawy wyrok zaoczny należało utrzymać w mocy.

Podkreślił, że stosownie do treści art. 479 ind. 36 k.p.c. i art. 479 ind. 38 k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej. Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy. Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Sąd Okręgowy wskazał, że w bogatym przytoczonym przez Sąd orzecznictwie Sądu Najwyższego zaaprobowany został pogląd, że kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy. Ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy firm konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również kwestie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega kontroli w tym trybie.

Sąd powołując się na treść art. 385 ind. 1 § 1 k.c. wskazał na konieczność kumulatywnego wystąpienia czterech określonych w tym przepisie przesłanek, wskazał, że zaskarżone postanowienie nie dotyczy głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do

jej zawarcia (*essentialia negotii*). Zgodnie z art. 805 § 1 k.c. przez umowę ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczający zobowiązany jest zapłacić składkę.

Jednocześnie nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanej klauzuli, a zatem nie była ona z nimi uzgadniana indywidualnie. Nie uzgodnione indywidualnie są bowiem te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przyjętych ze wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

W związku z powyższym do rozstrzygnięcia pozostało, czy zakwestionowane przez powódkę postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

W tym kontekście Sąd podkreślił, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą wchodzić w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Sąd wskazał, że pełnię treści tych pojęć, w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem, nadaje judykatura. Dla przykładu Sąd przywołał wyrok z dnia 13.07.2005 r. (I CK 832/04), w którym Sąd Najwyższy wskazał, że rażące naruszenie interesów konsumenta istotnie można 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. Tak w szczególności kwalifikowane są wszelkie postanowienia, które zmierzają do naruszenia równorzędności stron stosunku, nierównomiernie rozkładając uprawnienia i obowiązki między partnerami umowy. Właśnie brak równowagi kontraktowej jest najczęściej wskazywanym przejawem naruszenia dobrych obyczajów drogą zastosowania określonych klauzul umownych. Przy ocenie interesów konsumenta należy uwzględnić nie tylko interesy o wymiarze ekonomicznym, ale inne, zasługujące na ochronę dobra konsumenta, jak jego czas, prywatność, poczucie godności osobistej czy satysfakcja z zawarcia umowy o określonej treści. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem, przykładowo, działania wykorzystujące niewiedzę, naiwność czy brak doświadczenia konsumenta, naruszające zasadę równorzędności stron umowy, zmierzające do dezinformacji, wywołujące błędne przekonanie konsumenta. Chodzi więc o działania określane jako nieuczciwe, nierzetelne i odbiegające na niekorzyść konsumenta od przyjętych standardów postępowania.

Obie wskazane w art. 385 ind. 1 § 1 k.c. formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, mówiąc najogólniej, określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego, przy czym rzetelność kontraktowa może być analizowana również w ramach określonego (stypizowanego) stosunku obligacyjnego z konsumentem.

Jednocześnie ustawodawca przesądził, które z postanowień mogą być uznane, w razie wątpliwości, za klauzule niedozwolone, tworząc w art. 385 ind. 3 k.c. katalog tzw. szarych klauzul stosowanych w obrocie z konsumentem.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy stwierdził, że z art. 61 k.c. wynika, iż w sprawie składania oświadczenia woli ustawodawca przyjął teorię doręczenia. Według tej teorii dla przyjęcia, że oświadczenie woli zostało złożone innej osobie, istotna jest chwila dojścia treści tego oświadczenia do wiadomości tej osoby. Ze względu na interes i bezpieczeństwo obrotu oraz ułatwienia dowodowe domniemywa się, że adresat zapoznał się z treścią oświadczenia, gdy doszła do niego w taki sposób, iż powzięcie o nim wiadomości stało się możliwe. Z punktu widzenia skuteczności oświadczenia woli nieistotne jest zatem, czy i kiedy adresat zapoznał się z jego treścią. Wystarczające jest, że

oświadczenie woli doszło do niego w sposób stwarzający mu realną możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia. Oświadczenie woli uznaje się za skutecznie złożone również wtedy, gdy adresat mogąc zapoznać się z jego treścią, celowo tego nie lub z własnej woli nie podjął przesyłki pocztowej zawierającej to oświadczenie.

Skutek doręczenia jest przewidziany w zakwestionowanej klauzuli w każdej sytuacji skierowania pisma, mimo że przepisy prawa przyjmują obowiązek jej faktycznego doręczenia w taki sposób, aby adresat miał możliwość zapoznania się z jego treścią. Sąd wspomniał, że to na składającym oświadczenie woli spoczywa ciężar dowodu, że doszło ono do adresata w sposób umożliwiający mu - według zasad doświadczenia życiowego - zapoznanie się z jego treścią. Jeśli więc oświadczenie zostało wysłane adresatowi listem albo innym sposobem porozumiewania się na odległość, składający powinien wykazać np. za pomocą pocztowego dowodu nadania lub zwrotnego poświadczenia odbioru, że list (telegram) został adresatowi doręczony. Powstały dowód nadania listu poleconego nie jest wprawdzie dowodem doręczenia go adresatowi, lecz jest dowodem *prima facie*. Adresat oświadczenia może obalić to domniemanie wykazując, że nie miał możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia. Zgodnie bowiem z teorią doręczenia, ryzyko niedojścia oświadczenia woli do adresata spoczywa na składającym oświadczenie. Tymczasem postanowienie objęte sporem w niniejszej sprawie takiego ryzyka dla pozwanego nie przewiduje, a wręcz przerzuca je na konsumenta. Nawet bowiem w sytuacji zaginięcia przesyłki, jej zagubienia przez operatora pocztowego, pozwany - w świetle tego zapisu - spełniłby swój obowiązek doręczenia korespondencji, co nie znajduje żadnego uzasadnienia w przepisach prawa.

Poza tym Sąd podkreślił, że klauzula ta nie odróżnia różnych sytuacji, które mogą być przyczyną niepodjęcia korespondencji przez klienta, jak chociażby jego pobyt w szpitalu, błąd operatora pocztowego, itd., a więc nie różnicuje przyczyn niepodjęcia przesyłki, zaś przyczyn nieodebrania przesyłki przez klienta może być wiele. Może zaistnieć przykładowo sytuacja, że konsument zmieni adres i nie zdąży jeszcze o tym fakcie poinformować pozwanego, a w międzyczasie nadejdzie przesyłka od pozwanego. W związku z tym, w zasadzie w każdym przypadku skierowania przesyłki pod adres wskazany pozwany jest uprawniony do uznania, że przesyłka została prawidłowo zaadresowana i doręczenie nastąpiło, co może powodować określone skutki dla konsumenta, a więc uznanie, że mógł on (przynajmniej) zapoznać się z oświadczeniem woli ubezpieczyciela. Przyczyny nieodebrania mogą być uwzględniane na gruncie art. 61 k.c., mają wpływ na skuteczność doręczenia, ale nie mogą być uwzględniane na bazie kwestionowanej klauzuli, gdyż niezależnie od przyczyn nieodebrania, następuje skutek doręczenia (uznania doręczenia za prawidłowe), a jednak konsument jest pozbawiony możliwości zapoznania się z oświadczeniem pozwanego.

Wobec powyższego taki zapis wzorca narusza prawa konsumenta przerzucając w każdej sytuacji na klienta obowiązek wykazania, że przesyłki nie otrzymał, a więc nakładając obowiązek przedstawienia tzw. dowodu negatywnego, czyli niezgodnie z treścią art. 6 k.c. Bez znaczenia, zdaniem Sądu Okręgowego jest, czy konsument mógłby łatwo (w prosty sposób) obalić „domniemanie” zawarte w tym postanowieniu, gdyż ubezpieczyciel - niezgodnie z przepisami prawa - nakłada na konsumenta obowiązek, którego przepisy prawa nie przewidują. Kwestionowana klauzula nie zawiera domniemania, ale fikcję prawną prawidłowego, a więc skutecznego doręczenia. Taki zapis oznacza wywołanie skutku prawnego z określonym dniem, a nie domniemanie faktyczne, że mamy do czynienia z określonym zdarzeniem. Ponadto żaden zapis ogólnych warunków nie upoważnia konsumenta do „obalenia” tej fikcji. Wręcz przeciwnie, skutek doręczenia powstaje i ubezpieczyciel jest uprawniony w stosunkach z konsumentami powołać się na ten skutek. Podkreślić należy, że żaden przepis prawa, żadna instytucja prawa cywilnego nie uprawnia jednej ze stron umowy do jednostronnego ustalania, czy dana przesyłka została drugiej stronie doręczona, a konkretnie - że nastąpił skutek prawny złożonego oświadczenia woli. W niniejszej sprawie ubezpieczyciel jednostronnie ustalił, że jego oświadczenie zostaje złożone skutecznie, a takiej możliwości nie daje mu żaden przepis prawa. Skuteczność i prawidłowość złożonego oświadczenia może być ustalana wyłącznie w odniesieniu do realiów konkretnej sprawy, a nie a limine przez jednostronne narzucenie konsumentowi klauzuli w tym przedmiocie.

Oceniając zakwestionowaną klauzulę w kontekście jej abuzywności Sąd uznał za konieczne ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku zakwestionowanej klauzuli. Uznał, że jeżeli konsument byłby na podstawie przepisów ogólnych w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, iż ma ono charakter abuzywny.

Zdaniem Sądu - wbrew stanowisku pozwanego - interes konsumentów został zdecydowanie narażony przez zastosowanie kwestionowanego postanowienia, gdyż konsument może zostać pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem pozwanego. To pozwany ma obowiązek wykazać, że przesyłka została doręczona konsumentowi, a nie konsument ma obowiązek udowodnić, że do doręczenia nie doszło. Nawet doręczenie przesyłki listem zwykłym będzie wywoływało skutki prawne, niezależnie czy takowe doręczenie w ogóle miało miejsce - wystarczy, że pozwany powoła się na dane podane przez klienta. Korzystanie przez pozwanego z korespondencji zwykłej, ale również wymagającej potwierdzenia odbioru, powinno odbywać się tylko i wyłącznie na jego ryzyko, co w szczególności dotyczy tej pierwszej korespondencji, gdyż nie zapewnia w żaden sposób doręczenia adresatowi. Tymczasem pozwany ryzyko to przerzuca na klientów, co rażąco narusza ich prawa.

Postanowienie umowne narusza także dobre obyczaje, gdyż godzi w równowagę kontraktową stron. Kwestionowane postanowienie zastrzeżone zostało jedynie na rzecz pozwanego, z wykluczeniem jego klientów.

Zatem została zakłócona zasada równouprawnienia stron umowy, co jest niezgodne z art. 385 ind. 1 k.c.

Kwestia nieodebrania oświadczenia przez adresata i przyczyn takiego stanu rzeczy może być rozpatrywana jedynie ad casu, a nie w sposób odgórny, narzucona przez jedną ze stron stosunku prawnego, co nie znajduje żadnego uzasadnienia. Kwestionowana klauzula wykracza bowiem poza uprawnienia, jakie dają pozwanemu przepisy prawa, w sposób nieuzasadniony umacniając jego pozycję w stosunku do konsumentów.

Bez znaczenia zaś pozostaje, co było celem kwestionowanej klauzuli. Ustalenie abuzywności klauzuli odbywa się w oderwaniu od faktycznych sposobów jej stosowania i tego, jak dane postanowienie umowne rozumie przedsiębiorca i w jakim celu wprowadził je do wzorca umowy.

Sąd Okręgowy dodatkowo wskazał, że w rejestrze klauzul niedozwolonych, prowadzonym przez Prezesa UOKiK, figurują klauzule o sensie identycznym z zakwestionowanym postanowieniem, jak np. pod poz. 918 wpisana jest klauzula o treści: „Zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy przez (...) będzie wysłane listem poleconym na adres nabywcy, określony w umowie lub zawiadomieniu o zmianie adresu. Odmowa przyjęcia przez nabywcę lub dwukrotna adnotacja poczty „nie podjęto w terminie” (awizo) wywołuje skutki doręczenia. Skutki doręczenia wywołuje również doręczenie zastępcze, określone w art. 138 i art. 139 kodeksu postępowania cywilnego, tj. doręczenie pisma dorosłemu domownikowi, administracji domu, sołtysowi lub dozorczy domu. (...) pozostawia w aktach umowy pismo ze skutkiem doręczenia, jeśli nabywca nie zawiadomi (...) o zmianie adresu i nazwiska, a wysłane zawiadomienie wróci z adnotacją „adresat nieznan” lub temu podobną. Zawiadomienie stanowi integralną część umowy.” (wyrok SOKiK z dnia 17.08.2006 r., sygn. akt XVII AmC 100/05), pod poz. 1207 wpisana jest klauzula o treści: „W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku niepowiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną.” (wyrok SOKiK z dnia 16.04.2007 r., sygn. akt XVII AmC 43/06), pod poz. 1482 wpisana jest klauzula o treści: „Oświadczenia i zawiadomienia (...) przesłane Kupującemu na podany adres do korespondencji uważa się za skutecznie doręczone. Kupujący zobowiązany jest w trakcie trwania niniejszej Umowy do natychmiastowego zawiadomienia (...) o każdej zmianie adresu swego miejsca zamieszkania, pod rygorem uznania za skutecznie doręczone oświadczeń i zawiadomień (...) przesłanych Kupującemu na adres wskazany w niniejszej umowie.” (wyrok SOKiK z dnia 20.05.2008 r., sygn. akt XVII AmC 107/07), pod poz. 1601 wpisana jest klauzula o treści: „Strony postanawiają, że wszelka korespondencja pomiędzy stronami odbywać się będzie za pomocą listów poleconych kierowanych na w/w adresy. Strony zobowiązane są do zgłaszania drugiej stronie każdą zmianę adresu. Strony postanawiają, że w przypadku niewykonania tego zobowiązania korespondencja skierowana na adres wskazany w niniejszej umowie lub ostatni wskazany adres, która nie zostanie odebrana w terminie, uważana będzie za doręczoną z upływem ostatniego dnia, w którym możliwe było jej podjęcie z urzędu pocztowego.” (wyrok SOKiK z dnia 12.11.2007 r., sygn. akt XVII AmC 113/07), pod poz. 1681 wpisana jest klauzula o treści: „Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do korespondencji), będzie uważana za doręczoną.” (wyrok SOKiK z dnia 30.06.2009 r., sygn. akt XVII AmC 513/09), pod poz. 1711 wpisana jest

klauzula o treści: „Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego związane z umową winny być doręczone na piśmie za potwierdzeniem odbioru w Biurze Głównym Towarzystwa lub listem poleconym na jego adres. Pismo Towarzystwa dostarczone pod ostatni wskazany adres Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego uznaje się za prawidłowo doręczone.” (wyrok SOKiK z dnia 22.02.2005 r., sygn. akt XVII AmC 117/03), pod poz. 1746 wpisana jest klauzula o treści: „Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji.” (wyrok SOKiK z dnia 27.07.2009 r., sygn. akt XVII AmC 815/09), pod poz. 1826 wpisana jest klauzula o treści: „Pismo wysłane do Kredytobiorcy na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny uważa się za doręczone.” (wyrok SOKiK z dnia 2.11.2006 r., sygn. akt XVII AmC 1287/09), pod poz. 1861 wpisana jest klauzula o treści: „Korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 7 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Kredytobiorcę adres do korespondencji.” (wyrok SOKiK z dnia 18.11.2009 r., sygn. akt XVII AmC 351/09), pod poz. 1954 wpisana jest klauzula o treści: „Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji.” (wyrok SOKiK z dnia 24.02.2010 r., sygn. akt XVII AmC 787/09), pod poz. 1972 wpisana jest klauzula o treści: „Pisma nie odebrane przez posiadacza pod ostatnio wskazanym adresem, jednorazowo awizowane przez pocztę, strony uznają za skutecznie doręczone.” (wyrok SOKiK z dnia 7.07.2010 r., sygn. akt XVII AmC 1189/09).

Sąd Okręgowy podkreślił, że rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda - w tym także przez organizację społeczną działającą na rzecz ochrony interesów konsumentów - przeciwko innemu przedsiębiorcy, niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, stosującemu takie same lub podobne postanowienia wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479 ind. 45 § 2 k.p.c. Sąd zaznaczył, że choć możliwe było merytoryczne rozstrzygnięcie przedmiotowej sprawy, to nie ulega jednak wątpliwości, że pozwany stosował klauzulę o treści i sensie identycznym, jak klauzule już wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych. Klauzule wpisane do rejestru są klauzulami niedozwolonymi, co oznacza, że od momentu dokonania wpisu, istnieje zakaz stosowania wzorców z wykorzystaniem takich klauzul przez wszystkich przedsiębiorców, nie tylko będących stronami procesów o uznanie konkretnego postanowienia wzorca za niedozwolone. W ocenie Sądu Okręgowego istota postanowień już wpisanych i przytoczonych w uzasadnieniu, klauzul jest, mimo różnic w konstrukcji gramatycznej, czy szyku wyrazów taka sama jak postanowienia zakwestionowanego w niniejszej sprawie.

Apelację od powyższego orzeczenia wywiódł pozwany. Zaskarżając wyrok w całości zarzucił Sądowi Okręgowemu naruszenie przepisów postępowania, które miało wpływ na treść wyroku:

- art. 233 § 1 k.p.c. poprzez przekroczenie zasad swobodnej oceny dowodów polegające na błędnym przyjęciu, iż objęte sporem postanowienie umowne zawarte w pkt 14 ust. 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Terminowego na Życie o treści: „Pisma skierowane do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego, pod ich ostatni znany (...) SA adres korespondencyjny uważa się za doręczone i wywierające skutki prawne po upływie 30 dni od dnia wysłania”, nie tylko nie obciąża pozwanego jako składającego oświadczenie woli ryzykiem niedojścia przedmiotowego oświadczenia do adresata, a wręcz przeciwnie przerzuca to ryzyko na adresata (konsumenta), nakładając na niego obowiązek wykazania w każdej sytuacji, że przesyłki nie otrzymał poprzez przedstawienie tzw. dowodu negatywnego, a więc niezgodnego z treścią art. 6 k.c.;

- art. 233 § 1 k.p.c. poprzez nieuzasadnione przyjęcie, że kwestionowane postanowienie umowne zawarte w art. 14 ust. 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Terminowego na Życie o treści „Pisma skierowane do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego, pod ich ostatni znany (...) SA adres korespondencyjny uważa się za doręczone i wywierające skutki prawne po upływie 30 dni od dnia wysłania” nie zawiera domniemania, ale fikcję prawną prawidłowego, skutecznego doręczenia, przez co konsument może zostać pozbawiony możliwości rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem przesłanym przez pozwanego;

- art. 233 § 1 k.p.c. poprzez wyprowadzenie z zebranego w sprawie materiału dowodowego wniosków z niego nie wynikających, a polegających na uznaniu, że stosowane przez pozwanego postanowienie umowne zawarte w pkt 14

ust. 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Terminowego na Życie o treści: „Pisma skierowane do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego pod ich ostatni znany (...) SA adres korespondencyjny uważa się za doręczone i wywierające skutki prawne po upływie 30 dni od dnia wysłania” narusza dobre obyczaje, gdyż godzi w równowagę kontraktową stron, a zatem zakłóca zasadę równouprawnienia stron umowy, co jest niezgodne z art. 385 ind. 1 k.c.

W konkluzji apelacji pozwany wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku w całości poprzez oddalenie powództwa i umorzenie postępowania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego pozbawiona jest uzasadnionych podstaw prawnych i jako taka podlega oddaleniu.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie może w niniejszej sprawie budzić wątpliwości, że zakwestionowana klauzula została przez pozwanego ustalona jednostronnie. Nie są postanowieniami indywidualnie uzgodnionymi klauzule sporządzone z wyprzedzeniem, w sytuacji gdy kontrahent nie miał wpływu na ich treść, nawet jeżeli są one zawarte we wzorcu wykorzystanym tylko jednorazowo. Istotny jest bowiem fakt braku negocjacji między stronami, a nie zastosowanie wzorca również wobec innych podmiotów. Przyjmuje się też, że wiedza kontrahenta o istnieniu klauzul nienegocjowanych czy też możliwość zapoznania się z nimi przed zawarciem umowy i nawet zrozumienie ich treści nie stanowią okoliczności wyłączającej uznanie tych klauzul za narzucone – kryterium istotnym jest tu bowiem możliwość wpływania, oddziaływania na kształtowanie ich treści. Dla skutecznego wykazania okoliczności, że klauzula była uzgodniona z konsumentem nie będzie wystarczające opatrzenie klauzuli adnotacją, że konsument wyraża zgodę.

Z art. 385 ind. 1 § 4 k.c. wynika, że ciężar udowodnienia indywidualnych uzgodnień spoczywa na tym, kto się na nie powołuje, którym zazwyczaj będzie przedsiębiorca. Dla wzmocnienia ochrony konsumenta ustawodawca wprowadził domniemanie, że nie są uzgodnione te postanowienia, które zostały przejęte ze wzorca zaproponowanego przez kontrahenta (art. 385 ind. 1 § 3 zdanie drugie k.c.). Bez znaczenia w tej sytuacji jest podniesiona przez pozwanego w apelacji argumentacja, że zakwestionowane postanowienie zostało wprowadzone nie tylko na korzyść, ale przede wszystkim na prośbę klientów, po wielokrotnych interwencjach z ich strony (niezadowolonych klientów), którzy niejednokrotnie musieli wyczekiwać w długich kolejkach w celu odebrania korespondencji na poczcie, a co za tym idzie nie można zgodzić się z twierdzeniem pozwanego zawartym w uzasadnieniu apelacji, że nie zgadza się z wyrażonym przez sąd poglądem, że pozwany jednostronnie ustalił, że jego oświadczenie zostaje złożone skutecznie.

Nie można zgodzić się z zarzutem apelacji przekroczenia przez sąd granic swobodnej oceny dowodów polegającej na przyjęciu, że zakwestionowane postanowienie nie tylko nie obciąża pozwanego jako składającego oświadczenie woli ryzykiem niedojścia przedmiotowego oświadczenia do adresata, a wręcz przerzuca to ryzyko na adresata (konsumenta), nakładając na niego obowiązek wykazania w każdej sytuacji, że przesyłki nie otrzymał poprzez przedstawienie tzw. dowodu negatywnego, a więc niezgodnego z treścią art. 6 k.c.

Wspomnieć wypada, że zgodnie z ugruntowanym w orzecznictwie jak i doktrynie poglądem oświadczenia woli pomiędzy nieobecnyymi powinny być w zasadzie kierowane do miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, chyba że wskazał on inny adres dla doręczeń. Oświadczenia wysłane do tych miejsc (lokali) uważa się za złożone nawet wówczas, gdy osoba ta pod tym adresem już nie przebywa, ale nie pozostawiła informacji o nowym miejscu swego pobytu. Przyjmuje się, że negatywne konsekwencje niemożności skomunikowania się z osobą w miejscach, w których kontakt ten według wszelkiego prawdopodobieństwa powinien być możliwy, obciążają tę osobę, gdyż powinna ona zadbać o zapewnienie możliwości porozumiewania się z nią, np. za pośrednictwem wskazanych przez nią osób lub przez poinformowanie o nowym adresie. Zatem w przypadku zmiany adresu adresat korespondencji ponosi ryzyko nie zapoznania się z jej treścią w sytuacji, gdy nie powiadomi nadawcy, z którym pozostaje w stałym stosunku o powyższej zmianie.

Należy zaaprobować przytaczane przez pozwanego w apelacji argumenty dotyczące interpretacji art. 61 k.c. Istotnie z punktu widzenia skuteczności oświadczenia woli nieistotne jest to, czy i kiedy adresat zapoznał się z jego treścią.

Wystarczające jest, że oświadczenie woli doszło do niego w sposób stwarzający mu realną możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia (por. wyr. SN z 19 października 1976 r., I PR 125/76, Lex nr 14332; wyr. SN z dnia 6 listopada 1980 r., I PRN 109/80, PiZS 1982, nr 5, s. 53; wyr. SN z dnia 15 stycznia 1990 r., I CR 1410/89, Lex nr 9006; post. SN z dnia 5 października 1995 r., I CR 9/95, Palestra 1996, z. 11-12, s. 218 i n., z glosą J.P. Naworskiego; wyr. SN z dnia 18 grudnia 1996 r., I CKU 44/96, Prok. i Pr. 1997, nr 6, poz. 30; uchw. SN z dnia 6 października 1998 r., III ZP 31/98, OSNP 1999, nr 3, poz. 80; wyr. SN z dnia 18 marca 2008 r., IV CSK 9/08, Lex nr 371831; post. SN z dnia 9 lipca 2009 r., II PZP 3/09, Lex nr 519963). Dla prawidłowego stosowania art. 61 k.c. nie wymaga się zatem badania, czy adresat rzeczywiście zapoznał się z oświadczeniem woli, ale weryfikuje się, czy istniała taka możliwość (wyr. SN z dnia 23 kwietnia 2010 r., II PK 295/09, Lex nr 602254). Oświadczenie woli uznaje się za skutecznie złożone również wtedy, gdy adresat, mogąc zapoznać się z jego treścią, celowo tego nie uczynił (wyr. SN z dnia 16 marca 1995 r., I PRN 2/95, OSNP 1995, nr 18, poz. 229), odmówił zapoznania się z nim (wyr. SN z dnia 23 stycznia 1998 r., I PKN 501/97, OSNP 1999, nr 1, poz. 15) lub z własnej woli nie podjął przesyłki pocztowej zawierającej to oświadczenie (wyr. SN z dnia 11 grudnia 1996 r., I PKN 36/96, OSNP 1997, nr 14, poz. 251). Odmowa przyjęcia oświadczenia woli lub zaniechanie zapoznania się z nim nie wywołuje bowiem żadnych skutków prawnych.

Pozwany jednak pomija jeden, w ocenie Sądu Apelacyjnego, istotny element zakwestionowanego postanowienia, mianowicie, że zgodnie z tą klauzulą skutek prawny doręczenia ubezpieczonemu korespondencji następuje po upływie 30 dni od dnia wysłania. Zatem pozwany w ogóle nie wiąże skutku doręczenia z dojściem oświadczenia woli do adresata. Z zakwestionowanego postanowienia wynika, że skutek doręczenia następuje zawsze, bez względu na to, czy przesyłka dotarła do adresata, czy np. zaginęła, co uniemożliwiało jej doręczenie adresatowi na jakikolwiek adres, czy z przyczyn losowych adresat nie podjął przesyłki. Tymczasem podkreślić należy, że w świetle przepisu art. 61 k.c. zdarzeniem istotnym dla skuteczności oświadczenia woli jest jego dojście do adresata w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią. Nie jest natomiast istotne to, kiedy oświadczenie woli zostało wyrażone albo wysłane do adresata. Samo sporządzenie pisma zawierającego oświadczenie woli nie może być uznane za złożenie oświadczenia woli w rozumieniu art. 61 k.c., chociażby nawet istniała możliwość faktycznego zapoznania się z treścią oświadczenia przez adresata, o ile nie nastąpiło przekazanie tego pisma z zamiarem wywołania skutków prawnych (wyr. SN z dnia 4 listopada 1982 r., II CR 380/82, OSNC 1983, nr 8, poz. 117; wyr. SN z dnia 20 sierpnia 1984 r., I PRN 111/84, OSNC 1985, nr 4, poz. 57, z glosą T. Liszcz, PiZS 1985, nr 11, s. 68). W razie niedojścia wysłanego oświadczenia woli do adresata nie można zatem mówić o skutecznym jego złożeniu (por. uchw. SN (7) z dnia 20 lutego 1967 r., III CZP 88/66, OSNC 1967, nr 12, poz. 210). W takim wypadku adresat nie ma bowiem możliwości zapoznania się z jego treścią, a to oznacza, że oświadczenie nie zostało skutecznie złożone i nie wywarło skutków prawnych. Zgodnie z art. 6 k.c. na składającym oświadczenie woli spoczywa ciężar dowodu, że jego oświadczenie doszło do adresata w taki sposób, że mógł się z nim zapoznać w normalnym toku czynności. Sformułowanie zakwestionowanego postanowienia natomiast prowadzi do wniosku, że to na ubezpieczonym spoczywa obowiązek wykazania, że oświadczenie woli wysłane przez pozwanego do niego nie dotarło, skoro skutek doręczenia wiąże pozwany już tylko z faktem wysłania korespondencji. W tej sytuacji pozwany, w ocenie Sądu Okręgowego, błędnie utożsamia wysłanie korespondencji z jej doręczeniem na dotychczas znany pozwanemu adres. Błędnie również pozwany przyjmuje, że zakwestionowana klauzula wprowadza domniemanie doręczenia korespondencji adresatowi. Wskazać bowiem należy, że instytucja domniemania prawnego, zdefiniowana w przepisie art. 234 k.p.c. konstruowana jest w oparciu o przepisy prawa materialnego a nie procesowego, a jej istota wyraża się w tym, że dowód określonego w normie prawnej faktu zastępuje dowód faktu, z którego dana osoba wywodzi skutki prawne albo bezpośrednio dowód istnienia określonego prawa, stosunku prawnego lub jego istotnego elementu (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 21 kwietnia 2010 r., sygn. akt V CSK 328/09). Zatem rację ma Sąd Okręgowy uznając, że przedmiotowa klauzula przewiduje fikcję doręczenia a nie domniemanie doręczenia.

Wobec powyższego również zarzut naruszenia przez Sąd Okręgowy art. 233 § 1 k.p.c. poprzez nieuzasadnione przyjęcie, że zakwestionowane postanowienie nie zawiera domniemania, a fikcję prawną skutecznego doręczenia, należy uznać za chybiony.

Odnośnie do ostatniego zarzutu również dotyczącego naruszenia przez Sąd art. 233 § 1 k.p.c. polegającego na wyprowadzeniu przez Sąd Okręgowy z zebranego w sprawie materiału dowodowego nieuprawnionego wniosku, że skarżona klauzula narusza dobre obyczaje, ponieważ godzi w równowagę kontraktową stron, wskazać należy, że abuzywność postanowienia umowy zachodzi wówczas, gdy postanowienie to kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz gdy na skutek owej sprzeczności dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumenta. Redakcja art. 385¹ § 1 k.c. wskazuje, że oba te warunki wystąpić muszą łącznie. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w piśmiennictwie jednolicie ujmowane. Jedni przyjmują, że są to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej, inni, iż pojęcie to należy odnieść do postępowania jednostki w określonej dziedzinie, z tym że w każdej sferze działalności wykształcają się własne wzorce dobrych obyczajów. Odnosi się ten termin także do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej, ewentualnie również do tradycyjnych kryteriów etycznych, wspólnych dla wszelkich sfer aktywności zarobkowej, także do zasad lojalności. Podnosi się również, że istotą dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, sprzeczne z dobrymi obyczajami będą więc takie działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezinformacji, wykorzystania naiwności lub niewiedzy klienta.

Termin „interesy” konsumenta rozumiany jest szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny (na co wskazuje dodatkowo forma liczby mnogiej), ale również przy uwzględnieniu aspektu zdrowia konsumenta i jego bliskich oraz dyskomfortu konsumenta, spowodowanego takimi czynnikami, jak strata czasu, dezorganizacja życia, niewygodna, nierzetelne traktowanie, przykrości, naruszenie prywatności, doznanie zawodu itd. Ustawodawca wymaga, by naruszenie interesów konsumenta było w stopniu „rażącym”. Określenie „rażący” odnosi się do wypadków znacznego, szczególnie doniosłego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Jako kryteria oceny przyjmuje się wielkość poniesionych lub groźących strat (kryterium obiektywne), a także względy subiektywne, związane z przedsiębiorcą lub konsumentem.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie może budzić wątpliwości, że ocena zakwestionowanej klauzuli przez Sąd Okręgowy jako sprzecznej z dobrymi obyczajami i rażąco naruszającej interesy konsumenta jest prawidłowa. Nie ulega wątpliwości, że pozwany na konsumenta przerzucił cały ciężar wykazania, że przesyłka wysłana przez pozwanego do niego nie dotarła. Pozwany jednostronnie ustalił, że jego oświadczenie woli zostało złożone skutecznie, podczas, gdy żaden przepis prawa nie daje mu takiego uprawnienia, natomiast prawidłowość, a przede wszystkim skuteczność doręczenia winna być ustalana w odniesieniu do okoliczności konkretnej sprawy.

Należy również podnieść, że zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienie jest tożsame z postanowieniami już wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych. Wbrew twierdzeniom pozwanego zawartym w uzasadnieniu apelacji Sąd Okręgowy nie wskazał stosowania przez pozwanego klauzuli o treści i sensie identycznym do wpisanych już do rejestru klauzul niedozwolonych, jako przesłanki uznania, że pozwany stosuje klauzulę niedozwoloną. Sąd Okręgowy jedynie dodatkowo wskazał na tę okoliczność, po uprzednim dokonaniu oceny zakwestionowanej klauzuli w kontekście spełnienia przesłanek, o jakich mowa w art. 385 ind. 1 § 1 k.c.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w sentencji wyroku. O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono stosownie do treści art. 98 k.p.c. mając na uwadze jego wynik.