

Sygn. akt VIA Ca 1519/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 4 lipca 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA– Ryszard Sarnowicz (spr.)

Sędzia SA– Krzysztof Tucharz

Sędzia SA– Ewa Śniegocka

Protokolant– sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 4 lipca 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa D. N.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w Ł.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji powoda

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

z dnia 14 sierpnia 2012 r.

sygn. akt XVII AmC 5630/11

I zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że nadaje mu brzmienie:

„1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanej stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: ”Koniecznie należy powiadomić telefonicznie recepcję obiektu, jeżeli przyjazd Państwa może być opóźniony, to znaczy odbędzie się po godzinie 18.00 – w przeciwnym razie Państwa miejsce może zostać sprzedane.”;

2. zasądza od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz D. N. kwotę 377 zł (trzysta siedemdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania;

3. nakazuje pobrać od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód był zwolniony;

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

II zasądza od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz D. N. kwotę 270 zł (dwieście siedemdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w instancji apelacyjnej;

III nakazuje pobrać od (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od apelacji od uiszczenia której powód był zwolniony.

Sygn. akt VI ACa 1519/12

UZASADNIENIE

D. N. wystąpił z pozwem przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł., w którym wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o treści: „Koniecznym należy powiadomić telefonicznie recepcję obiektu, jeśli przyjazd Państwa może być opóźniony, to znaczy odbędzie się po godzinie 18-w przeciwnym razie Państwa miejsce może zostać sprzedane.”.

W odpowiedzi na pozew pozwana (...) wniosła o oddalenie powództwa w całości.

Wyrokiem z dnia 14 sierpnia 2012 roku Sąd Okręgowy w Warszawie oddalił powództwo.

Sąd Okręgowy ustalił, że pozwana - (...) S.A. z siedzibą w Ł. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług turystycznych, w ramach której posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa”, który zawiera postanowienie o następującej treści: „Koniecznym należy powiadomić telefonicznie recepcję obiektu, jeśli przyjazd Państwa może być opóźniony, to znaczy odbędzie się po godzinie 18-w przeciwnym razie Państwa miejsce może zostać sprzedane.”.

Zdaniem Sądu Okręgowego pozew nie podlegał odrzuceniu, albowiem pełnomocnik powoda na wezwanie Sądu uzupełnił jego braki formalne i w dniu 15 listopada 2012 roku do akt sprawy wpłynęło prawidłowo udzielone pełnomocnictwo.

Przechodząc do meritum sprawy, Sąd I instancji uznał, że roszczenie powoda nie zasługuje na uwzględnienie. Sąd Okręgowy stwierdził, że stosownie do treści art. 6 k.c. w zw. z art. 385¹ § 1 k.c. to na powodzie, jako wywodzącym określone skutki prawne, spoczywał obowiązek udowodnienia, że zakwestionowana klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne. Zgodnie bowiem z treścią art. 6 k.c. ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi skutki prawne. W ocenie Sądu I instancji nie budzi wątpliwości, że ciężar udowodnienia zaistnienia przesłanek uznania postanowienia wzorca umowy, zawieranej z konsumentem za niedozwolone spoczywało na powodzie. Tymczasem powód okoliczności tych nie wykazał, do czego był obowiązany na podstawie wskazanych wyżej przepisów prawnych.

Sąd Okręgowy wskazał, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać więc działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy, zdaniem Sądu I instancji rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny. Mogą tu bowiem wejść w grę także inne aspekty, jak choćby zdrowie konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Jednocześnie ustawodawca wymaga, by naruszenie interesów konsumenta było w stopniu „rażącym”, które to określenie odnosi się do wypadków znacznego, szczególnie doniosłego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego wyważenia praw i obowiązków w łączącym strony stosunku prawnym. Rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

W niniejszej sprawie powód w żaden sposób nie wykazał, zdaniem Sądu Okręgowego, przesłanek określonych przepisem art. 385¹ § 1 k.c. Nie wykazał jaka norma dobrego obyczaju została naruszona, bądź zagrożona poprzez zakwestionowane postanowienie. Powód nie wykazał nadto w jaki sposób przedmiotowa klauzula godzi w interesy

konsumenta i nie udowodnił, jakiego rodzaju interesy konsumenta mogły zostać naruszone kwestionowaną klauzulą. Jak stwierdził Sąd I instancji uzasadnienie powoda sprowadza się w istocie wyłącznie do lakonicznego stwierdzenia, że zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż w sposób sprzeczny z prawem przewiduje możliwość sprzedania miejsca w hotelu, za które konsument zapłacił innej osobie.

Sąd Okręgowy nie dopatrywał się zaś w treści zakwestionowanego postanowienia naruszenia interesów konsumentów, ani też jego sprzeczności z dobrymi obyczajami. Za taki przejaw nie może być w jego ocenie uznane zastrzeżenie we wzorcu umownym informacji o możliwości sprzedania przez hotel, a zatem nie przez organizatora imprezy turystycznej, miejsca w hotelu, o ile konsument nie powiadomi w odpowiednim czasie obsługi hotelu, że przyjazd może być opóźniony.

W ocenie Sądu I instancji obie wskazane w przepisie art. 385¹ § 1 k.c. formuły prawne w zakwestionowanym przez powoda postanowieniu wzorca umownego nie zostały przez pozwanego naruszone. Tymczasem to one zaś służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Ponadto Sąd Okręgowy zauważył, że zaskarżone postanowienie ma charakter informacyjny i nie rodzi po stronie konsumenta, ani jego kontrahenta żadnych praw i obowiązków. Informuje jedynie konsumenta - uczestnika imprezy z własnym dojazdem o konsekwencjach nie powiadomienia w terminie obsługi hotelu o możliwości opóźnienia przyjazdu do hotelu. Nie nakłada również na konsumenta trudnych do spełnienia obowiązków. Konieczności telefonicznego powiadomienia obsługi hotelu o tym, że przyjazd może nastąpić później, w dobie powszechnego dostępu do telefonów komórkowych nie można, w przekonaniu Sądu I instancji, uznać za szczególnie dolegliwą.

W tym kontekście, zaskarżony zapis ma charakter wyłącznie deklaracyjny. Przedmiotowe postanowienie nie wpływa w żadnym stopniu, w ocenie Sądu Okręgowego, na interesy obecnych konsumentów.

Apelację od powyższego wyroku wniósł powód zaskarżając go w całości i wnosząc o jego zmianę poprzez uwzględnienie powództwa. Powód podniósł zarzut:

1. naruszenia art. 11a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r., o usługach turystycznych poprzez niezastosowanie i przyjęcie, że na pozwanym jako organizatorze imprezy turystycznej nie ciąży obowiązek zapewnienia konsumentowi miejsca w hotelu,
2. naruszenia art. 385¹ § 1 k.c. w zw. z art. 385³ pkt 12 i 22 k.c. poprzez błędne przyjęcie, że zaskarżony zapis nie stanowi niedozwolonego postanowienia umownego,
3. naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. poprzez błędne przyjęcie, że powód nie wykazał, że zaskarżony zapis stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja zasługuje na uwzględnienie.

W ocenie Sądu Apelacyjnego specyfika postępowania w przedmiocie uznania postanowienia wzorca umownego za niedozwolone sprawia, że w jego ramach sąd jest zobowiązany do dokonania kontroli danego postanowienia pod kątem reguł etycznego, uczciwego i lojalnego postępowania w obrocie. Kontrola taka nie może sprowadzać się wyłącznie do oceny twierdzeń i zarzutów podnoszonych przez strony. Postępowanie sądowe w tym przedmiocie nie jest, bowiem jedynie „formą” w jakiej podmioty prawa cywilnego mogą dochodzić ochrony i realizacji przysługujących im praw podmiotowych. Jego cel jest tutaj szerszy, wyraża się on bowiem nie tylko w „zaspokojeniu” stron procesu ale także w ochronie konsumentów przed stosowaniem przez przedsiębiorców w umowach zawieranych z nimi postanowień naruszających ich prawa. Postępowanie w tym przedmiocie nie może się więc opierać wyłącznie na

kontroli czy powód wykazał spełnienie przesłanek określonych w art. 385¹ § 1 k.c., w szczególności czy wykazał naruszenie konkretnej normy dobrego obyczaju. Wprost przeciwnie w ramach tego postępowania Sąd działając w ramach ochrony wyjątkowo doniosłej wartości (interesu konsumentów oraz bezpieczeństwa i należytego poziomu etycznego obrotu gospodarczego) winien dokonać samodzielnej oceny czy dane postanowienie nie kształtuje praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, lub nie narusza rażąco jego interesów, także w zakresie nie wskazanym przez stronę powodową. Wobec powyższego w ocenie Sądu Apelacyjnego, brak było podstaw do tego aby powództwo oddalić tylko z tego powodu, że powód nie wykazał jakie dobre obyczaje, lub które interesy konsumenta miałyby naruszać przedmiotowe postanowienie.

Zdaniem Sądu Apelacyjnego należy zaś przedmiotowe postanowienie uznać za niedozwolone postanowienie umowne.

W pierwszej kolejności należy tu zauważyć, że wzorzec umowny, w którym zawarto przedmiotowe postanowienie dotyczy umów zawieranych w ramach świadczenia usług turystycznych (konkretnie z zakresu organizacji imprez turystycznych), zawieranych między organizatorem turystyki czyli biurem podróży, a konsumentami. Hotele zasadniczo nie są stroną tego typu umów, w szczególności nie są one stroną umów zawieranych przez pozwaną z wykorzystaniem przedmiotowego wzorca. W tym przypadku hotel był wykonawcą zobowiązania, które w umowie przyjął na siebie organizator imprezy, a zatem organizator jest odpowiedzialny za jego działania i zaniechania (art. 474 k.c.).

Ważny interes konsumenta wyraża się w tym, że może on wymagać spełnienia przez przedsiębiorcę świadczenia, które ten w ramach umowy zobowiązał się na jego rzecz wykonać. Chodzi tu bowiem przede wszystkim o to aby konsument mógł zrealizować cel jaki mu przyświecał przy zawieraniu umowy. Dopiero w dalszej kolejności interes konsumenta zostaje zabezpieczony poprzez zapewnienie mu możliwości żądania od przedsiębiorcy świadczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Tym samym w ocenie Sądu Apelacyjnego za abuzywne należy uznać te postanowienia, które przyznają wyłącznie przedsiębiorcy uprawnienie do niewykonania świadczenia bez ważnych przyczyn, niezależnie od tego jakie odszkodowanie czy też zadośćuczynienie przysługuje konsumentowi z tego tytułu.

Zdaniem Sądu Apelacyjnego przyczyny określone w przedmiotowym postanowieniu, które przyznają pozwanemu uprawnienie do niewykonania umowy, nie mogą zostać uznane za ważne, w szczególności w sytuacji gdy pobyt konsumenta w hotelu zostaje opłacony z góry. Konsument płaci w tym przypadku za wykonanie na jego rzecz określonej usługi w określonym terminie i to od jego wyłącznej woli winno zależeć czy skorzysta z całej tej usługi, jej części czy też nie skorzysta z niej w ogóle. Nie skorzystanie z niego z tej usługi nie wiąże się przy tym z żadnymi dodatkowymi kosztami czy też stratami, ani dla organizatora imprezy ani dla hotelu. Jednocześnie spóźnienie się przez niego do hotelu nie sprawia, że utrudnione lub niemożliwe jest wykorzystanie przez niego pozostałej części usługi, jak miałyby to miejsce np. w przypadku gdyby spóźnił się na samolot. Z żadnego przepisu prawa nie wynika, zaś że konsument aby móc skorzystać jedynie z części usługi, musi poinformować przedsiębiorcę o tym, że nie skorzysta z innej jego części.

Zdaniem Sądu Apelacyjnego nie sposób, zaś podzielić stanowiska, że kwestionowany zapis ma jedynie charakter informacyjny. Zapis ten określa bowiem sytuację, w której świadczenie na rzecz konsumenta może zostać nie wykonane, bez ważnej przyczyny i to pomimo spełnienia przez konsumenta jego świadczenia. Trudno tu zgodzić się z Sądem Okręgowym, że określenie zdarzenia, które z jednej strony określa jakie czynności w danym przypadku powinien podjąć konsument, a z drugiej przewiduje, że w przypadku ich nie podjęcia umowa nie zostanie wykonana, nie określa praw i obowiązków stron umowy.

Tu na marginesie należy zauważyć, że to pozwany odpowiada za wykonanie umowy przez osobę, z której pomocą wykonuje zobowiązanie na rzecz konsumenta. Nie może więc w tym przypadku przerzucić na konsumenta ryzyka związanego z tym, że osoba ta w sposób sprzeczny z interesami konsumentów zorganizowała swoją działalność.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie ulega również wątpliwości, że przedmiotowe postanowienie narusza interesy konsumenta w sposób rażący. Z błahych przyczyn przyznaje ono bowiem wyłącznie przedsiębiorcy uprawnienie do nie wykonania umowy. Postanowienie to w stopniu znacznym odbiega od podstawowej zasady obowiązującej w polskim porządku prawnym, zgodnie z którą umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*).

Mając na uwadze przedstawione wyżej okoliczności Sąd Apelacyjny na podstawie art. 386 par. 1 k.p.c. orzekł jak na wstępie. O kosztach procesu, zarówno za I jak i za II instancję orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. obciążając nimi stronę pozwaną jako przegrywającą sprawę. O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako strony przegrywającej sprawę w całości orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2010r., nr 90, poz. 594- t.j. ze zm.). Powód nie miał obowiązku uiszczenia opłat sądowych, w związku z treścią art. 96 ust. 1 pkt 3 tej ustawy. Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanej zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.