

*Sygn. akt VIA Ca 1699/12*

## 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 pozwanego*

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

*z dnia 14 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII AmC 5626/11*

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

*„1. oddala powództwo;*

*2. zasądza od D. N. na rzecz (...) Spółki Akcyjnej w Ł. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.”;*

*II zasądza od D. N. na rzecz (...) Spółki Akcyjnej w Ł. kwotę 870 zł (osiemset siedemdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów postępowania za instancję apelacyjną .*

*Sygn. akt VI ACa 1699/12*

## UZASADNIENIE

D. N. pozwem skierowanym przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o treści: Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń - względem całkowitej wartości zawartej umowy - kształtują się następująco: do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości - 5 % od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu -10 % od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu - 30 % od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu - 60 % 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu -75 % w dniu wyjazdu lub później - 90 %.”.

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

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

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: „Biuro podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrażeń - względem całkowitej wartości zawartej umowy - kształtują się następująco:

do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości - 5 %,

od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu -10 % od 30,

do 15 dni przed dniem wyjazdu - 30 %,

od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu - 60 %,

7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu -75 %

w dniu wyjazdu lub później - 90 %.”

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 Okręgowy uznał, że roszczenie powoda zasługuje na uwzględnienie.

Sąd Okręgowy uznał, że spełnione zostały wszystkie przesłanki uznania przedmiotowej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne. Odnośnie tego czy zakwestionowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, Sąd Okręgowy wyjaśnił, że „Dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można, jego zdaniem 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.

Z kolei pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta, jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku.

Ponadto Sąd Okręgowy wskazał, że klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta.

Zdaniem Sądu Okręgowego sporne postanowienie umowne wyczerpuje treść klauzuli przewidzianej w art. 385<sup>3</sup> pkt 13, 16 i 17 k.c., co przesądza o jej abuzywności.

Dodatkowo Sąd I instancji zauważył, że zakwestionowane postanowienie stwarza po stronie konsumenta mylne przekonanie, że wysokość opłaty manipulacyjnej została ustalona w oparciu o sprawdzone historycznie dane, będące wynikiem przeprowadzanych badań statystycznych. Zdaniem Sądu Okręgowego zaskarżone postanowienie w obecnym kształcie może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw w przypadku odstąpienia od umowy. W ten sposób konsumenci mogą rezygnować z jakichkolwiek roszczeń związanych z dochodzeniem

zwrotu nie wykorzystanego świadczenia z uwagi na rezygnację z udziału w imprezie turystycznej. Działanie takie Sąd Okręgowy ocenił jako szczególnie nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nie równorzędnym położeniu wobec kontrahenta - przedsiębiorcy. W ocenie Sądu I instancji przedmiotowa klauzula narusza normy dobrych obyczajów jakie powinny występować w relacjach przedsiębiorca - konsument. Powoduje bowiem po stronie konsumenta dezinformację co do przysługujących mu uprawnień a także zmierza do wykorzystania niewiedzy konsumenta co do istniejących regulacji prawnych w tym zakresie. Tymczasem do obowiązków przedsiębiorcy, jako profesjonalisty, należy formułowanie postanowień umownych w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta, przede wszystkim zaś w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Od przedsiębiorcy wymaga się wysokiego poziomu świadczonych usług oraz stosowania takich zapisów, aby dla zwykłego konsumenta były one jasne, czytelne i proste. Istotne jest, by postanowienia umowne w zakresie łączącego konsumenta z przedsiębiorcą stosunku prawnego zabezpieczały jego interesy i odwzorowywały przysługujące mu uprawnienia, albowiem nie musi on znać zasad wynikających z przepisów prawa. W przekonaniu Sądu Okręgowego zobowiązanie konsumenta do zapłaty rażąco wygórowanej opłaty manipulacyjnej w sytuacji rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej narusza te zasady i jest przejawem nadużywania przez pozwaną uprzywilejowanej pozycji kontraktowej profesjonalisty liczącego właśnie na brak świadomości prawnej konsumenta.

Jednocześnie Sąd Okręgowy zauważył, że w żadnym miejscu wzorca umownego strona pozwana nie przedstawia kalkulacji, z której by wynikało, że w rzeczywistości w przypadku rezygnacji przez konsumenta z udziału w imprezie turystycznej, jej organizator rzeczywiście ponosi koszty w wysokości wskazanej w zakwestionowanym postanowieniu. Wskutek takiego zapisu pozwany czerpie zatem, zdaniem Sądu I instancji, nieuzasadnione korzyści majątkowe kosztem kontrahentów, czyli konsumentów.

Dodatkowo Sąd Okręgowy zauważył, że w rejestrze klauzul niedozwolonych, prowadzonym przez Prezesa UOKiK, figurują klauzule o sensie identycznym z zakwestionowanym postanowieniem (poz.2038). Tym samym stosowanie przez pozwaną zakwestionowanego postanowienia wzorca umowy świadczy o zupełnym lekceważeniu praw konsumenta i dbaniu jedynie o swoje interesy, a takie zachowanie nie może korzystać z ochrony prawnej.

Apelację od powyższego wyroku wniosła pozwana zaskarżając go w całości i wnosząc o jego zmianę poprzez oddalenie powództwa. Pozwana podniosła zarzuty:

- naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. polegającego na przyjęciu, że w świetle tego przepisu istnieją podstawy do uznania za niedozwolone przedmiotowego postanowienia umownego,
- naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w zw. z art. 385<sup>3</sup> pkt 13,16 i 17 k.c. wobec uznania, że wyżej wymienione postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrym obyczajem, rażąco naruszając interesy tych osób.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja zasługuje na uwzględnienie.

Na wstępie należy tu zauważyć, że badanie postanowienia umownego pod kątem spełnienia przez nie przesłanek określonych w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. nie może być dokonywane w całkowitym oderwaniu od treści całego wzorca umownego. Kontrola abstrakcyjna polega na badaniu treści postanowienia wzorca umowy w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego, nie oznacza to jednak, że dokonuje się jej w całkowitym oderwaniu od treści pozostałych postanowień danego wzorca.

Ponadto, ponieważ ochrona przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi jest oparta na modelu przeciętnego konsumenta, zatem wszelkie postanowienia, co do których istnieją wątpliwości, co do ich nieprecyzyjności czy też wprowadzania konsumentów w błąd, należy oceniać biorąc pod uwagę przeciętnego konsumenta, a więc konsumenta o średnim poziomie inteligencji, posiadającego średni zasób wiedzy.

Przechodząc zaś do oceny przedmiotowego postanowienia, w pierwszej kolejności należy stwierdzić, że w ogóle nie określa ono praw i obowiązków stron umowy. Należy tu bowiem zauważyć, że przedmiotowe postanowienie zawiera jedynie informację, co do historycznej wysokości średnich potrąceń dokonywanych przez biuro z tytułu poniesionych przez nie kosztów. Wyraźnie wskazano w nim, że dane te są podawane jedynie informacyjne, oraz że są to dane historyczne. Nie określa ono żadnego obowiązku ani prawa stron umowy, która może być uregulowana postanowieniami przedmiotowego wzorca. Brak jest tu wyraźnego wskazania, z którego wynikałoby, że postanowienie to służy określeniu jakiegoś prawa lub obowiązku, w szczególności, że określa wysokość świadczenia, którego zwrot należy się konsumentowi w przypadku rezygnacji z umowy. Nie wynika z tego postanowienia, że przedsiębiorcy przysługuje uprawnienie do dokonania potrącenia we wskazanym w nim procencie, czy też jakiegokolwiek inne uprawnienie.

Ponadto wbrew stanowisku Sądu Okręgowego, nie można uznać, że postanowienie to mogłoby wprowadzać w błąd konsumentów, co do przysługujących im praw. Biorąc pod uwagę wzorzec przeciętnego konsumenta, nie sposób uznać, że osoba o średnim poziomie inteligencji, posiadająca średni zasób wiedzy i doświadczenia życiowego, uzna, że zgodnie z postanowieniami umowy taka wysokość potrąceń jest w przypadku tego stosunku umownego obowiązująca. Osoba taka nie powinna mieć bowiem problemu ze zrozumieniem określeń „podaje informacyjnie” czy „ukształtowane historycznie”. Ponadto należy tu też mieć na uwadze pozostałą treść przedmiotowego wzorca, a w szczególności tego punktu, w którym znalazło się kwestionowane postanowienie. Wzorzec stosowany przez pozwanego, w którym zawarto przedmiotowe postanowienie jest częścią pkt 17 zatytułowanego „Rezygnacja z imprezy lub zmiana terminu”. W postanowieniu tym zawarto również informację o tym, że w przypadku rezygnacji lub zmiany terminu imprezy turystycznej przez uczestnika, przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez biuro kosztów. Tym samym punkt ten zawiera oprócz kwestionowanego postanowienia umownego także postanowienie, które w sposób wyraźny, jasny, a przede wszystkim zgodny z przepisami prawa, określa kwestię zwrotu kwoty uiszczonej przez konsumenta umowy. Zdaniem Sądu II instancji w takim przypadku nie sposób uznać, że przeciętny konsument może wskutek takiego sformułowania tego punktu zostać wprowadzony w błąd, co do przysługujących mu uprawnień w zakresie zwrotu niewykorzystanego świadczenia w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej.

Samo to postanowienie nie może zatem zostać uznane za abuzywne, w swej treści nie odpowiada ono bowiem ani klauzuli przewidzianej w art. 385<sup>3</sup> pkt 13, 16 i 17 k.c., ani nie spełnia przesłanek określonych w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.p.c.

Na marginesie powyższego należy wskazać, że wydaje się raczej, że pozwany taką konstrukcją pkt 17 stosowanego przez siebie wzorca, zastosował po to aby większą ilość klientów skłonić do zawarcia umowy gwarancji zwrotu kosztów rezygnacji z imprezy lub wcześniejszego powrotu z imprezy, o której to umowie informuje dalsza część tego punktu. Tego postanowienia pozew wniesiony w niniejszej sprawie jednak nie dotyczył.

Nie sposób również podzielić stanowiska, Sądu Okręgowego że w rejestrze klauzul niedozwolonych znajdują się już klauzule o sensie identycznym z zakwestionowanym postanowieniem. Sądowi I instancji najwyraźniej umknęło tutaj to, że w rejestrze klauzul znajdują się postanowienia, które zostały uznane za abuzywne ponieważ w sposób sprzeczny z interesem konsumenta oraz dobrymi obyczajami regulują wysokość potrąceń dokonywanych przez przedsiębiorcę, a tymczasem postanowienie kwestionowane w niniejszej sprawie, nie reguluje tej kwestii, a jedyną wątpliwość, co do niego była związana z tym, czy wprowadza ono konsumentów w błąd.

Mając na uwadze przedstawione wyżej okoliczności Sąd Apelacyjny na podstawie art. 386 par. 1 k.p.c. orzekł jak na wstępie. Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania zarówno za I jak i II instancję oparto na przepisie art. 98 k.p.c.