

*Sygn. akt VI ACa 891/13*

## WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

*Dnia 30 lipca 2014 r.*

*Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:*

*Przewodniczący - Sędzia SA – Irena Piotrowska*

*Sędzia SA – Jan Szachułowicz (spr.)*

*Sędzia SO (del.) – Aleksandra Kempczyńska*

*Protokolant: – sekr. sąd. Mariola Frąckiewicz*

*po rozpoznaniu w dniu 30 lipca 2014 r. w Warszawie*

*na rozprawie*

*sprawy z powództwa (...) w P.*

*przeciwko (...) Bank (...) S.A. w W.*

*o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone*

*na skutek apelacji pozwanego*

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

*z dnia 15 lutego 2013 r.*

*sygn. akt XVII AmC 1617/12*

**I. oddala apelację;**

**II. zasądza od (...) Bank (...) S.A. w W. na rzecz (...) w P. kwotę 120 (sto dwadzieścia) złotych tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.**

Sygn. akt: VIA Ca 891/13

## UZASADNIENIE

Powód – (...) z siedzibą w P. domagał się uznania za niedozwolone i zakazania wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia o treści „Bezpośrednia wizyta w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy klienta, stosowana w przypadkach nieterminowej spłaty raty kredytu/pożyczki (dla zadłużenia utrzymującego się powyżej 30 dni) - 50,00 zł.” zawartego we wzorcu umowy „Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej).”, którym posługuje się pozwany.

Pozwany (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W. wnosił o oddalenie powództwa.

Wyrokiem z dnia 15 lutego 2013 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanemu wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści „Bezpośrednia wizyta w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy klienta, stosowana w przypadkach nieterminowej spłaty raty kredytu/pożyczki (dla zadłużenia utrzymującego się powyżej 30 dni) - 50,00 zł.”. Nadto Sąd

ten zasądził od pozwanego na rzecz powoda, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, kwotę 360 zł, nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie), tytułem nieuiszczonej opłaty od pozwu, kwotę 600 zł i zarządził publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej. Orzeczenie to oparte zostało na następujących ustaleniach i rozważaniach.

Pozwany prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług bankowych. W ramach tej działalności posługuje się w obrocie z konsumentami kwestionowanym w tej sprawie postanowieniem wzorca umowy.

Pozwany nie zaprzeczył prawdziwości wzorca ani treści kwestionowanego pozwem zapisu. Przepis art. 230 k.p.c. stanowi, że gdy strona nie wypowie się co do twierdzeń strony przeciwnej o faktach, sąd, mając na uwadze wyniki całej rozprawy, może fakty te uznać za przyznane. Za podstawę ustalenia stanu faktycznego Sąd Okręgowy przyjął zatem wzajemnie niekwestionowane twierdzenia stron.

Ponieważ powództwo w niniejszej sprawie zostało wniesione przed 3 maja 2012 r., tj. przed zmianą przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, a w postępowaniu cywilnym zastosowanie znajdują przepisy obowiązujące w dacie wniesienia pozwu, Sąd Okręgowy orzekał na podstawie przepisów sprzed 3 maja 2012 r.

W ocenie Sądu Okręgowego, powództwo zasługiwało na uwzględnienie. Prawdziwe jest twierdzenie pozwanego, iż ustawa - Prawo bankowe zezwala bankowi na pobieranie opłat i prowizji za swoje czynności. Nie oznacza to jednak, że przepis, na który powołuje się pozwany sanuje pobieranie wszelkich opłat, które są nieusprawiedliwione i sprzeczne z dobrymi obyczajami. Sam fakt, iż ustawa zezwala na pobieranie opłat nie wyklucza także możliwości uznania określonego postanowienia umownego za niedozwoloną klauzulę.

Sąd Okręgowy zwrócił uwagę, że w poprzednim stanie prawnym ustawodawca dopuszczał możliwość pobierania opłat za upomnienia lub wezwania do zapłaty. Jednakże ich wysokość powinna odzwierciedlać faktyczne koszty, jakie bank poniósł w związku z ich dokonaniem. Nie mogą to być w żadnej mierze arbitralnie ustalone koszty, nie znajdujące uzasadnienia w poczynionych nakładach. Koszt nie może abstrahować od podjętych działań. Co więcej od 18 grudnia 2011 r. zapis traktujący o wymogach umowy o kredyt konsumencki ma inne brzmienie niż w poprzednio obowiązującym akcie. Wyraźnie widać, iż zmiana dotyczyła „kosztów upomnień lub wezwań do zapłaty”. Intencją ustawodawcy było wyeliminowanie możliwości naliczania tego typu opłat przez bank.

Zdaniem Sądu Okręgowego, klauzula skarżona w pozwie opiera się na zasadzie obciążenia dłużnika kosztami windykacji za dochodzenie wymagalnych wierzytelności wobec pozwanego z tytułu udzielonych kredytów. Stanowi o przyjęciu odpowiedzialności odszkodowawczej dłużnika za jego opóźnienie w zapłacie należności. Przyjmowanie tej odpowiedzialności nie znajduje uzasadnienia. Podejmowanie przez wierzyciela czynności windykacyjnych powinno odbywać się na jego koszt i ryzyko. Egzekwowanie należnych od klientów spłat na drodze postępowania windykacyjnego jest wyłącznie kwestią wyboru wierzyciela, nie jest bowiem podstawową, normalną formą egzekwowania świadczeń od dłużników. Podstawą jest dochodzenie roszczeń na zasadach ogólnych, tj. na drodze sądowej. Z kolei koszty dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego są kompensowane zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik sprawy, wyrażoną w art. 98 k.p.c.

Odnosząc się do zarzutu pozwanego co do wysokości opłat za monity, Sąd Okręgowy nie podzielił stanowiska pozwanego, że koszty opisane w odpowiedzi na pozew stanowią adekwatne nakłady. Pozwany wskazał, że nakłady te, m.in. na czas poświęcony przez pracownika banku (ustalenie danych adresowych, zweryfikowanie zadłużenia, przygotowanie się do rozmowy z klientem), koszty podróży - nie są standardowymi kosztami prowadzenia działalności gospodarczej. Nie jest to trafny pogląd, gdyż są to faktyczne koszty prowadzenia działalności gospodarczej, które pozwany winien wpisać w ryzyko prowadzenia działalności polegającej na udzielaniu kredytów. Przedsiębiorca nie może przerzucać na konsumentów kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, ani obarczać ich ryzykiem jej prowadzenia.

Okolicznością sporną między stronami było, czy przedmiotowe postanowienie miało charakter niedozwolony w myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Aby uznać dane postanowienie umowne za niedozwolone musi ono spełniać cztery przesłanki: (I)

postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, (II) ukształtowane przez postanowienie prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, (III) powyższe prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta oraz (IV) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron.

Ostatnia z wymienionych przesłanek zachodzi w niniejszej sprawie, gdyż omawiane postanowienie nie reguluje głównych świadczeń stron. Główne świadczenia pozwanego z tytułu zawartych umów polegają bowiem na prowadzeniu rachunku konsumenta, zaś konsumenta na powierzeniu części swojego majątku pozwanemu.

Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie może w tej sprawie mieć znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umownego.

Dla zastosowania omawianego przepisu przesłanki II i III (sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażąco naruszenie interesów konsumenta), choćby ze względu na verba legis, muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażąco naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes. Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowania, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi, społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś dobre obyczaje to normy postępowania polecające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej. W niniejszej sprawie dobrym obyczajem jest, by konsument przystępując do umowy nie musiał ponosić dodatkowych - obok oprocentowania - kosztów, zwłaszcza za czynności windykacyjne podejmowane przez pozwanego. Nie są to bowiem czynności, które bank dokonuje na zlecenie konsumenta czy w jego interesie. Egzekwowanie opłat od klientów za tego typu czynności stanowi de facto dodatkowe źródło dochodu banku, co stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Nie jest także aprobowane, by klientowi, który jest już zadłużony, dokładać kolejne zobowiązanie. Stanowi to przerzucenie ciężaru i ryzyka prowadzenia działalności na konsumenta. W szczególności za niedopuszczalne, jako sprzeczne z dobrymi obyczajami, należy uznać składanie wizyt przez pracownika banku w miejscu zamieszkania bądź pracy konsumenta. Co więcej, od profesjonalisty należy oczekiwać, że nie wykorzysta faktu, iż on sam opracowuje wzorzec, który następnie staje się składnikiem umowy. Umożliwia to bowiem wprowadzenie przez przedsiębiorcę całkowicie dowolnego zapisu do wzorca umowy, na który konsument nie ma wpływu.

W zakresie oceny stopnia naruszenia interesu konsumenta Sąd Okręgowy podzielił opinię Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyrok z 27 czerwca 2006 r., sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Natomiast interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy inny, chociażby niewymierny. Zaliczyć tu można również dyskomfort konsumenta, spowodowany takimi okolicznościami jak strata czasu, naruszenie prywatności, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd oraz inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności. Konieczne jest również ustalenie, jak wyglądałyby prawa i obowiązki konsumenta w sytuacji braku analizowanej klauzuli (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06 oraz z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 9/07). Jeżeli przepisy ogólne stawiają konsumenta w lepszej sytuacji niż postanowienia proponowanej umowy, to w zasadzie postanowienia te należy uznać za niedozwolone. Odstępstwo od tej zasady możliwe jest tylko, o ile zmiana jest uzasadniona specyfiką wzajemnych świadczeń lub jest kompensowana innymi postanowieniami wzorca.

Zdaniem Sądu Okręgowego, w sprawie tej naruszenie interesów konsumenta przejawia się przede wszystkim w sferze ekonomicznej. Nadanie sobie przez bank uprawnienia do pobierania opłat powoduje u konsumenta realne uszczuplenie majątku i straty finansowe. Ponadto informacja o stanie zadłużenia, którą jest monit, skutkuje

zwiększeniem istniejącego już zadłużenia, może nawet to pierwotne zadłużenie przewyższyć. Celem monitu winno być poinformowanie o konieczności spłaty zadłużenia, a nie powodowanie dodatkowych obciążeń po stronie konsumenta. Interes ekonomiczny konsumenta jest więc rażąco naruszony, co w relacjach pomiędzy konsumentem a profesjonalistą nie powinno mieć miejsca.

Zgodnie z powyższym Sąd Okręgowy zgodził się z twierdzeniem powoda, że kwestionowane postanowienie jest niedozwolone, ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przedsiębiorca nie powinien pobierać od klientów opłat za czynności windykacyjne, zwłaszcza w zryczałtowanej wysokości, oderwanej od faktycznie poniesionych nakładów finansowych.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., Sąd Okręgowy uznał postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, zaś na podstawie art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c. zakazał jego wykorzystywania w obrocie z udziałem konsumentów. O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt strony pozwanej Sąd ten orzekł na podstawie art. 479<sup>44</sup> k.p.c., a o kosztach postępowania w oparciu o art. 98 k.p.c. i art. 113 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

Wyrok Sądu Okręgowego strona pozwana zaskarżyła w całości apelacją zarzucając naruszenie:

- art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. poprzez jego zastosowanie w niniejszej sprawie polegające na błędnym przyjęciu przez Sąd pierwszej instancji, że zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz rażąco naruszają jego interesy,

- art. 13 ust. 1 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim poprzez jego błędną wykładnię i przyjęcie, że opłaty w nim wskazane nie obejmują opłat za upomnienia i wezwania do zapłaty,

- art. 328 § 2 k.p.c. poprzez brak odniesienia się przez Sąd pierwszej instancji w uzasadnieniu wyroku do większości twierdzeń i argumentów podnoszonych przez pozwanego w trakcie postępowania.

Wskazując na powyższe strona pozwana wnosiła o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości albo o jego uchylenie i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania.

Strona powodowa wnosiła o oddalenie apelacji.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje.

Apelacja jest bezzasadna. Mimo bowiem częściowo błędnego uzasadnienia zaskarżonego wyroku oraz zawarcia w tym uzasadnieniu fragmentów nie przystających do niniejszej sprawy, wyrok odpowiada prawu.

Sąd Apelacyjny nie podziela stanowiska Sądu pierwszej instancji odsyłającego banki wprost na drogę postępowania sądowego z pominięciem dokonywanego własnymi siłami postępowania windykacyjnego. Prowadzenie przez wierzycieli zgodnych z prawem czynności windykacyjnych niejednokrotnie bowiem prowadzi do spłacania długów i pozwala na unikanie sądowych procesów, które są wskazane dopiero wówczas, gdy łatwiejsze i mniej skomplikowane zabiegi okażą się nieskuteczne.

Powyższe stanowisko, oparte na zasadach zdrowego rozsądku i życiowym doświadczeniu, znajduje potwierdzenie w praktyce gospodarczej, skoro w bankach działają komórki windykacyjne zajmujące się legalnym wydobywaniem należności. Trudno zakładać by przedsiębiorcy (w tym wypadku banki) zajmowali się (w zakresie windykacji) czynnościami pozbawionymi sensu i ekonomicznego znaczenia.

W uzasadnieniu zaskarżonego wyroku nawiązano do „opłat za monity” czy też do kosztów związanych z „informacją o pierwotnym zobowiązaniu”. Fragmenty te są o tyle niezrozumiałe, że w sprawie tej chodziło o zupełnie inne koszty, a mianowicie opłatę za wizytę u dłużnika. Te niewątpliwe omyłki nie miały jednak wpływu na treść orzeczenia.

Trafny jest zarzut apelacyjny błędnej wykładni ustawy o kredycie konsumenckim. Sąd Apelacyjny nie podziela stanowiska Sądu Okręgowego, jakoby z ustawy tej wynika, że banki nie mogą, udzielając kredytu konsumenckiego, pobierać opłat typu „koszty upomnień lub wezwań”. Trafna jest zawarta w tym względzie argumentacja strony pozwanej.

Analogicznie, Sąd Apelacyjny podziela umotywowane stanowisko pozwanego, że samo zjawisko pobierania przez bank udzielający kredytu konsumenckiego opłat i prowizji za podejmowane czynności nie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Pogląd Sądu Okręgowego w tym zakresie nie znajduje żadnego oparcia, abstrahuje od stanu prawnego i nie został uzasadniony ani normatywnie, ani w inny sposób.

Z uzasadnienia zaskarżonego wyroku wynika wprost pogląd, że bank powinien pobierać od kredytobiorców-konsumentów jedynie odsetki a każda inna opłata lub koszt oznaczałaby przerzucenie ciężaru i ryzyka działalności bankowej na klientów banków. Jest to stanowisko zbyt daleko idące, uproszczone i pozostające w sprzeczności zarówno z przepisami ustawy - Prawo bankowe jak i ustawy o kredycie konsumenckim.

Powyższe błędy Sądu Okręgowego nie miały jednak wpływu na treść orzeczenia i – wbrew apelacji – nie doszło do naruszenia art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. poprzez jego zastosowanie. Inne bowiem względy, poza samym tylko pobieraniem opłaty za wizytę u klienta, decydują o tym, że kwestionowane pozwem postanowienie pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta.

Wysokość opłaty, o którą chodzi w tej sprawie (50 zł) jest zryczałtowana, co samo w sobie nie jest naganne, ale w przypadku, gdy kredytobiorca mieszka w pobliżu banku może powodować, że ustalona kwota kilkakrotnie przewyższy poniesiony przez bank koszt. W tym sensie kwestionowana pozwem opłata nie pozostaje w związku z ponoszonymi przez bank kosztami.

Ustaleniu opłaty za czynność nie towarzyszyło unormowanie, czy jest to czynność jednorazowa, czy też może być ponawiana i ewentualnie z jaką częstotliwością. Przykładowo można wskazać, że pięciokrotna wizyta odbyta jedna po drugiej w niedużym odstępie czasowym spowoduje obciążenie dłużnika w krótkim czasie dodatkowym zobowiązaniem już w wysokości 250 zł. Opłata nie została więc dostatecznie dookreślona.

Z taryfy opłat i prowizji nie wynika, czy chodzi o opłatę tylko za wizytę skuteczną (w takim sensie, że dojdzie do spotkania i rozmowy z klientem), czy też również o opłatę za każdą nieskuteczną próbę odbycia takiej wizyty. Przykładowo można wskazać, że jeżeli pracownik banku zastanie klienta w domu dopiero w piątek a próby spotkania podejmował codziennie od poniedziałku w tym samym tygodniu ale były one nieskuteczne, ponieważ klient przebywał w szpitalu lub w podróży służbowej, wówczas jedna wizyta może kosztować klienta nie 50 zł lecz 250 zł. Ponownie zatem można mówić o niedostatecznym dookreśleniu opłaty.

Wątpliwości budzi także zapis o wizycie w miejscu pracy klienta. Wizyta taka może naruszać pozycję klienta (będącego pracownikiem) wobec jego pracodawcy. W taryfie prowizji i opłat nie zawarto żadnych obwarowań zabezpieczających klienta w tej sferze i może dojść nie tylko do obciążenia go opłatą ale dodatkowo do naruszenia jego pozycji zawodowo-pracowniczej, nie wspominając już o tym, że w czasie pracy pracownik powinien wykonywać swe obowiązki pracownicze, nie zaś prowadzić rozmowy z bankiem. Dodać należy, że stosunek kredytu/pożyczki nawiązuje się tylko pomiędzy bankiem i jego klientem i nie ma związku ze stosunkami pracowniczymi klienta (poza ewentualną wysokością wynagrodzenia i trwałością stosunku pracy, co ma wpływ na zdolność kredytową). Nadto wizyta w miejscu pracy klienta, bez obwarowań co do sposobu jej zrealizowania, mogłaby zostać zakwalifikowana, jak określono to w pozwie, jako „nachodzenie” konsumenta.

Wbrew zatem stanowisku strony pozwanej, kwestionowana pozwem klauzula nie odpowiada postulatowi wywiedzionemu przez UOKiK i powoływanym w apelacji.

Z powołanych więc wyżej przyczyn tak sformułowana klauzula pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta.

Odnosząc się do ostatniego z zarzutów apelacyjnych – naruszenia art. 328 § 2 k.p.c. – uznać go należy za uzasadniony, ponieważ Sąd Okręgowy rzeczywiście nie ustosunkował się do wszystkich argumentów pozwanego. Błąd ten nie miał jednak wpływu na wynik sporu a nadto został naprawiony w drugiej instancji.

W tym stanie rzeczy apelację – jako bezzasadną - należało oddalić na podstawie art. 385 k.p.c. O kosztach za drugą instancję orzeczono na podstawie art. 98 § 1, 3 i 4 k.p.c. oraz art. 99 k.p.c.