



WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 sierpnia 2012 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR (del.) Anna Maria Kowalik

Protokolant: Piotr Holyś

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 14 sierpnia 2012 r. w Warszawie

sprawy z powództwa *Dominika Nogalskiego*

przeciwko *Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi*

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

orzeka:

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanej wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „**W przypadku odmowy wjazdu Biuro nie gwarantuje powrotu do kraju ani zwrotu kosztów wycieczki.**”;
2. nakazuje pobrać od **Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi** na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód był zwolniony
3. zasądza od **Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi** na rzecz **Dominika Nagalskiego** kwotę 360,00 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;
4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

SSR Anna Maria Kowalik

UZASADNIENIE

Powód Dominik Nogalski pozwem z dnia 24 października 2011 roku, skierowanym przeciwko Rainbow Tours Spółce Akcyjnej z siedzibą w Łodzi (dalej: „Rainbow Tours”) wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o treści: **„W przypadku odmowy wjazdu Biuro nie gwarantuje powrotu do kraju ani zwrotu kosztów wycieczki.”**

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy oraz jest niezgodne z art. 385³ pkt 12 i 22 kc poprzez przyznanie przedsiębiorcy prawa do zatrzymania ceny za świadczenie, którego nie spełnił oraz zachować żądanie zapłaty pomimo, iż świadczenia nie spełnił.

W odpowiedzi na pozew pozwana Rainbow Tours wniosła, przede wszystkim o odrzucenie pozwu z uwagi na brak należytego umocowania pełnomocnika, a w przypadku uznania, że pozew nie podlega odrzuceniu o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, jak również o połączenie do wspólnego rozpoznania innych spraw toczący się w sądzie pomiędzy stronami niniejszego procesu (*k.17– odpowiedź na pozew*). W uzasadnieniu pozwana podniosła, że zakwestionowany zapis nie godzi w równowagę kontraktową nawiązanego przez organizatora turystyki i jego klienta stosunku umownego i nie przekracza on granic rzetelności twórcy wzorca ponieważ nie powoduje, iż dochodzi do ustalenia stanu dysproporcji praw stron kontraktu na niekorzyść konsumenta. W ocenie pozwanej zaskarżone postanowienie nie może być analizowane w oderwaniu od postanowień znajdujących się w ust. 14 Ogólnych Warunków Uczestnictwa, w myśl których „...uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, Biuro zwraca wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.”. Oznacza to zatem, że wbrew twierdzeniom powoda koszty niezrealizowanej imprezy turystycznej z przyczyn niezależnych od organizatora zostają rozliczone. Konsumentowi zostają potrącone jedynie koszty rzeczywiście poniesione przez Biuro a niemożliwe do odzyskania. Taka regulacja, zdaniem pozwanej, stawia konsumenta w uprzywilejowanej pozycji, albowiem pomimo zawinionej odmowy wjazdu na teren danego kraju, konsument otrzymuje częściowy zwrot kosztów wycieczki.

Sąd Okręgowy ustalił co następuje:

Pozwana – Rainbow Tours S.A. z siedzibą w Łodzi 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: „*W przypadku odmowy wjazdu Biuro nie gwarantuje powrotu do kraju ani zwrotu kosztów wycieczki.*”(k.6-7, „Ogólne warunki uczestnictwa”).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej powołanych odpisów dokumentów. Strony nie kwestionowały autentyczności tych dokumentów, ani ich treści, zaś Sąd również nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej, stąd były one przydatne dla ustalenia stanu faktycznego.

Sąd oddalił wniosek pozwanej o połączenie niniejszej sprawy ze sprawami o sygn. akt XVII AmC 5623/11, XVII AmC 5624/11, XVII AmC 5625/11, XVII AmC 5626/11, XVII AmC 5627/11, XVII AmC 5629/11, XVII AmC 5630/11, albowiem stosowanie do przepisu art. 191 kpc powód może dochodzić jednym pozwem kilku roszczeń. Powyższy zapis daje zatem powodowi prawo wyboru, z którego powód może skorzystać i dochodzić jednym pozwem kilku roszczeń, albo nie skorzystać, i dochodzić każdego roszczenia w odrębnym pozwie. W niniejszej sprawie powód wniósł o uznanie za niedozwolone konkretne postanowienia wzorca stosowanego przez pozwanego, a zatem Sąd był zobowiązany do indywidualnej oceny tego postanowienia z punktu widzenia przesłanek, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc. Wobec tego zdaniem Sądu nie jest uzasadnione i prawidłowe dla trafności wydawanych w takich sprawach rozstrzygnięć łączenie wielu żądań w jednym pozwie.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

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 (k.12).

Przechodząc do meritum sprawy, Sąd uznał, że roszczenie powoda zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do treści art. 479³⁶ k.p.c. i art. 479³⁸ 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 (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (konsumenta). Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Natomiast kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy (uchwała SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, Nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174). 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 (wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174).

Institucja niedozwolonych postanowień umownych opisana w art. 385¹ – 385³ k.c., ma na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonego sformułowania wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki zależna jest od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji,
- 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,
- 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta,
- 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy należy stwierdzić, że przedmiotowe postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (*essentialia negotii*).

Jednocześnie nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanych klauzul, a zatem nie były one z nimi uzgadniane 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 przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385¹ § 3 k.c.).

Do rozstrzygnięcia pozostała więc kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

„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 o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

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 (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 roku, I CK 832/04). Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku.

Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. przesłanki służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

Pozwana w umowach zawieranych z konsumentami posługuje się wzorcem zawierającym stwierdzenie **„W przypadku odmowy wjazdu Biuro nie gwarantuje powrotu do kraju ani zwrotu kosztów wycieczki.”**

Przedmiotowe postanowienie umowne stosowane przez pozwaną zawiera uregulowanie, które przewiduje w przypadku odmowy wjazdu na teren obcego kraju konieczność zapewnienia sobie przez konsumenta powrotu do kraju na własny koszt oraz przyznaje prawo kontrahentowi konsumenta do zatrzymania całości ceny pomimo niespełnienia świadczenia w całości.

W ocenie Sądu, nałożenie takiego obowiązku jest nieuprawnione w świetle zasad współżycia społecznego i zbyt uciążliwe dla konsumenta. Należy podkreślić, że powodem odmowy wjazdu nie zawsze będą, jak tego chce pozwana, okoliczności zawnione przez konsumenta, odmowa wjazdu może być konsekwencją dyskrecjonalnej decyzji organu administracji państwowej, na którą konsument nie ma wpływu. Zaakceptowanie sytuacji, w której Biuro pozostawia konsumenta własnemu losowi w obcym kraju, często bez znajomości języka i możliwości finansowych pozwalających na zorganizowanie powrotu do kraju jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta. W ocenie Sądu Biuro powinno

umożliwić konsumentowi powrót do kraju, a następnie zgodnie z obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego dokonać wzajemnych rozliczeń.

Sąd stoi na stanowisku, że przedmiotowe postanowienie w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy, gdyż pozwala pozostawić konsumenta bez żadnych środków i pomocy w obcym kraju i dodatkowo obciążyć go karą w postaci zatrzymania przez Biuro całej ceny pomimo niespełnienia świadczenia.

Stosownie do przepisu art. 385³ kc w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania (pkt 12) albo przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta (pkt 22).

Powyższe wskazuje, iż sporne postanowienie umowne wyczerpuje treść klauzuli przewidzianej w art. 385³ pkt 12 i 22 k.c. i przesadza o jej abuzywności.

Tym samym Sąd nie zgodził się ze stanowiskiem prezentowanym przez stronę pozwaną, że zaskarżone postanowienie powinno być analizowane wraz z zapisami rozdziału 14, które stanowią, że „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za podjętą przez odpowiednich urzędników granicznych/imigracyjnych odmowną decyzję wpuszczenia Uczestnika do danego kraju, jeśli okoliczność taka nastąpi wyłącznie w związku z działaniem lub zaniechaniem takich urzędników i z przyczyn niezawinionych przez Biuro. W takim przypadku Uczestnik zapewnia sobie powrót do miejsca zamieszkania na własny koszt, Biuro zwraca wartość niezrealizowanych świadczeń po potrąceniu faktycznie poniesionych przez biuro kosztów związanych z ich zakupem u kontrahentów.”.

Należy bowiem zauważyć, że zaskarżone postanowienie oraz zacytowane powyżej postanowienia rozdziału 14 wzajemnie się wykluczają, a tym samym są sprzeczne ze sobą. Raz przyznają konsumentowi prawo do zwrotu części ceny za niezrealizowane świadczenia, a w innym miejscu owu takie prawo mu odbierają. Taka sytuacja może stwarzać po stronie konsumenta mylne przekonanie, co do przysługujących mu uprawnień. Działanie takie należy ocenić jako szczególnie nieuczciwe wobec konsumenta i stawiające go w nie równorzędnym położeniu wobec kontrahenta – przedsiębiorcy. W ocenie Sądu 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.

Z powyższych względów kwestionowane postanowienie stanowi w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., w wyniku

czego Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał je za takie i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479⁴² § 1 k.p.c.

Na marginesie Sąd pragnie zauważyć, że postanowienia rozdziału 14, na które powołuje się w odpowiedzi na pozew Rabinow Tours w zakresie w jakim przyznają Biuru prawo do pozostawienia Uczestnika imprezy turystycznej, bez zapewnienia mu środków na powrót do kraju i pomocy przy jego zorganizowaniu również mogą być uznane za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i stanowić niedozwolone postanowienia wzorca umowy.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę. Na koszty strony powodowej składały się: wynagrodzenie jej pełnomocnika procesowego będącego adwokatem, ustalone na podstawie § 18 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.09.2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz.U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.).

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako stronę przegrywającą sprawę w całości, na rzecz Skarbu Państwa 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 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), przy uwzględnieniu zasady wynikającej z art. 98 k.p.c. 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.

SSR (del) Anna Maria Kowalik