



WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 września 2006r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: Dorota Łęczycka

po rozpoznaniu w dniu 11 września 2006r. w Warszawie na rozprawie sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez pozwanego „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu”. II. Zasądza od „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie na rzecz Skarbu Państwa -Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

III. Wpis tymczasowy uznaje za ostateczny i nakazuje pobranie kasie Sądu

Okręgowego w Warszawie od „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie kwotę 500 zł (pięćset złotych) tytułem wpisu od pozwu, od którego uiszczenia po wód był zwolniony.

IV. Zarządza, publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Go Spodarczym na koszt pozwanego.

SSO Bogdan Gierzyński

UZASADNIENIE

Powód - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w dniu 4 listopada 2005 roku wniósł pozew, w którym domagał się uznania, za niedozwolone i zakazania stosowania przez pozwanego - „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie, postanowienia zawartego w pkt 1 O wzorca umowy pod nazwą „Zamówienie na stolarkę OKF” o treści: „W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu”.

Powód wniósł o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Swoje roszczenie powód oparł na fakcie, że pozwany prowadząc działalność gospodarczą posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umowy o nazwie „Zamówienie na stolarkę OKF”, który zawiera zakwestionowane postanowienie. W ocenie powoda, stanowi ono niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ k.c., bowiem umożliwia obciążenie konsumenta zobowiązaniem pieniężnym na etapie samodzielnej oceny zasadności dokonanej przez pozwanego. Zdaniem powoda, pozwany w zakwestionowanym postanowieniu z góry określił jakie koszty konsument zobowiązany będzie pokryć, jeżeli jego reklamacja zostanie przez pozwanego subiektywnie uznana za nieuzasadniona. Zapis ten może zobowiązywać konsumentów do pokrycia wszelkich kosztów z tytułu obsługi reklamacji co może spowodować, że konsumenci będą obawiać się konieczności poniesienia tych kosztów, przez co nie będą korzystać z prawa dochodzenia swych roszczeń.

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa oraz o zasądzenie na jego rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu pozwany podał, że klauzula stosowana przez pozwanego, w żaden sposób nie narażała konsumentów na ograniczenie ich praw przysługujących z reklamacji. Pozwany uznając, że zgłoszona reklamacja jest nieuzasadniona, przedstawia

konsumentowi jej koszty, zwracając w szczególności uwagę na koszt dojazdu na miejsce reklamacji. Ma to bowiem związek ze specyfiką reklamacji w prowadzonej działalności, która zawsze odbywa się u klienta. Ponadto pozwany jest zdania, że z treści zakwestionowanego postanowienia nie można wywodzić, że konsument może obawiać się reklamacji. Konsument może odmówić zapłaty w całości i skierować sprawę o ustalenie do sądu. Ponadto, odmowa zapłaty w całości lub części przez konsumenta i tak powodowałaby skierowanie przez pozwanego sprawy do sądu w celu uzyskania stosownej zapłaty. W każdym razie, spór co do zasadności reklamacji, w razie braku porozumienia stron, rozpoznawany będzie przez sąd. Zakwestionowane przez powoda postanowienie ma więc przede wszystkim charakter informacyjny dla konsumenta, że korzystanie z reklamacji powinno być przemyślane i uzasadnione okolicznościami. Pozwany poinformował, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie było sytuacji powodującej zastosowanie w praktyce zakwestionowanej klauzuli. Jego zdaniem, wytoczenie przez Prezesa UOKiK powództwa było przedwczesne i nieuzasadnione, bowiem pozwany zgodnie z zaleceniami dokonał wszystkich zmian w dokumentach stosowanych w obrocie z konsumentami.

Sąd Okręgowy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Bezsporne w sprawie jest, że pozwany - „OKF” Sp. z o.o. w Mikołowie w ramach prowadzonej działalności gospodarczej posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Zamówienie na stolarkę OKF”, zawierającym zaskarżone przez powoda postanowienie. Pozwany temu nie zaprzeczył, jak również nie zarzucił niezgodności jego treści z umową. W związku z powyższymi okolicznościami należało uznać za udowodnione na podstawie art. 230 k.p.c.

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie..

Odnosząc się do postawionego przez pozwanego zarzutu, że wytoczenie przez Prezesa UOKiK powództwa było przedwczesne i nieuzasadnione, należy go uznać za nietrafny.

Pozwany, bowiem należycie nie udowodnił, że zakwestionowane postanowienie umowne zostało przez niego usunięte ze stosowanego w obrocie z konsumentami wzorca umownego, nadto, by nastąpiło w to w terminie wcześniejszym niż 6 miesięcy od daty wytoczenia mniejszego pozwu. Z tego względu zasadne było poddanie jego treści ocenie prawnej, a w szczególności, czy ma ono charakter niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹k.c.

W myśl przepisu art. 385¹ k.c. za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Naruszenie tej zasady zachodzi, gdy interesy i ryzyko obu stron nie są wyrażone, w sytuacji, w której każda ze stron ma prawo oczekiwać, iż relacja wzajemnych praw i obowiązków będzie porównywalna. Stąd sprzeczne z dobrymi obyczajami jest naruszenie usprawiedliwionego zaufania drugiej strony.

Klauzula generalna wyrażona w art. 385¹ k.c. została przez ustawodawcę uzupełniona listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385³ k.c., zawierającą przykładowy katalog niedozwolonych klauzul umownych uznawanych za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami, prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy, W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienie nie spełnia przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy w myśl art. 385¹ § 4 k.c.

W ocenie Sądu, zakwestionowana przez powoda klauzula stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ k.c. Uprawnia, bowiem pozwanego do obciążania konsumenta opłatą z tytułu obsługi reklamacji, w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu, w przypadku, gdy reklamacja zostanie przez pozwanego jednostronnie uznana za nieuzasadnioną. Postanowienie to daje pozwanemu uprawnienie do jednostronnej oceny zasadności reklamacji.

Należy podkreślić, że reklamacja jest żądaniem klienta kierowanym do sprzedawcy lub wykonawcy usługi, pozostającym w związku z niezadowolającą jakością towaru lub usługi - przede wszystkim żądanie wymiany, naprawy towaru lub poprawienia usługi, jak również żądanie zwrotu pieniędzy za towar lub usługę, bądź obniżenia ceny.

Sprawy dotyczące reklamacji normowane są aktualnie przede wszystkim przez przepisy Kodeksu cywilnego oraz — przy sprzedaży z udziałem konsumentów - przez przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, póź. 1176 ze zm.).

Na podstawie wspomnianej ustawy kupujący - konsument, może żądać od sprzedawcy nieodpłatnej wymiany lub naprawy towaru konsumpcyjnego niezgodnego z umową. W/w ustawa w art. 13 wprowadza istotną modyfikację instytucji gwarancji jakości, uregulowanej przez Kodeks cywilny. Przewiduje tzw. gwarancję komercyjną, której istota polega na nieodpłatnym, dobrowolnym oświadczeniu gwaranta dotyczącym towaru konsumpcyjnego, określającego obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego na wypadek, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Choć ustawa przyjmuje, co do zasady, swobodę gwaranta w odniesieniu do kształtowania treści dokumentu gwarancji, to równocześnie przewiduje, że gwarancja komercyjna nie może wyłączać, ograniczać lub zawieszać uprawnień kupującego wobec sprzedawcy wynikających z niezgodności towaru z umową tzw. gwarancji ustawowej, która uregulowana jest w art. 4 ust. 1 w/w ustawy. Przepis ten stanowi, że sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Jeżeli na dany towar została udzielona dobrowolna gwarancja (komercyjna), konsument ma prawo wyboru, czy będzie dochodził swoich roszczeń w ramach gwarancji, czy w ramach niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Choć stosowany przez pozwanego wzorec jest dokumentem gwarancji komercyjnej a gwarant ma swobodę w kształtowaniu jego treści, to postanowienia tego wzorca nie wskazują, czego gwarancja nie obejmuje a zatem jaki jest zakres reklamacji konsumenta.

Zdaniem Sądu, istotne znaczenie ma fakt istotnej dysproporcji stron w zakresie

wiedzy fachowej dotyczącej przedmiotu umowy. Pozwany jako przedsiębiorca prowadzący w sposób stały działalność gospodarczą w tym zakresie jest w stanie określić w sposób pewniejszy niż konsument, czy reklamacja jest uzasadniona. Istnienie przedmiotowej klauzuli powoduje, że część konsumentów, w obawie, że ich reklamacja może zostać uznana za nieuzasadnioną i, że w związku z tym zmuszeni będą pokryć koszty związanych z obsługą reklamacji a przede wszystkim z kosztami dojazdu serwisu, nie będzie próbować dochodzić swoich praw, co rażąco narusza prawa konsumenta.

Podkreślić też należy, że skoro pozwany prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, to ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty związane ze składanymi reklamacjami. Trudno, więc zaakceptować przenoszenie tego ryzyka gospodarczego na konsumenta i obciążanie go kosztami nieuznanej reklamacji, gdyż jest to, w ocenie Sądu, sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Należy zaznaczyć, iż ocena zasadności reklamacji jest zawsze jednostronna - dokonuje jej sprzedawca. Jednak konsument ma również prawo do swojej jednostronnej oceny w tym zakresie, co w konsekwencji może doprowadzić do wystąpienia przez niego do sądu z roszczeniem z zakresu nienależytego wykonania umowy. Pozwany, zatem nie może na etapie samodzielnej oceny zasadności reklamacji decydować, czy należy mu się zwrot kosztów z tytułu obsługi nieuznanej reklamacji.

W ocenie Sądu, zakwestionowane postanowienie w sposób rażąco narusza dobry obyczaj i interesy konsumentów. Stanowi nadużycie pozycji profesjonalisty względem konsumenta, przyznając pozwanemu przewagę w stosunkach umownych. W konsekwencji postanowienie to może powodować, że pozwany uznając reklamację za niezasadną może uzyskiwać nieuzasadnioną korzyść finansową, powstałą na skutek wykorzystania słabszej pozycji kontraktowej konsumenta.

Z tych względów Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu 385¹ k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479⁴² k.p.c.

O kosztach postępowania postanowiono stosownie do wyniku sporu na podstawie

art. 98 k.p.c.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządzono na podstawie
art. 479⁴⁴ k.p.c.

Bogdan Gierzyński