61 p I

XVII AmC 46/08

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 27 października 2008r.

Sąd Okręgowy w Warszawie XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
w składzie:
Przewodniczący: SSO Wanda Czajkowska
Protokolant: apl. rade. Zbigniew Pawluk po rozpoznaniu w dniu 27 października 2008r. w Warszawie, na rozprawie sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Telekomunikacji Polskiej SA w Warszawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia zawartego we wzorcu umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej przez Telekomunikację Polską S.A." §33 ust 3 o treści: „TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy- bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie wymaganiami przepisów podatkowych"
2. uznaje opłatę od pozwu w kwocie 600 zł. za opłatę ostateczną
3. nakazuje pobranie od pozwanej na rzecz Skarbu Państwa kasy Sądu Okręgowego w Warszawie kwoty 600 zł tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód była zwolniony

4. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 360 zł tytułem zastępstwa procesowego

5. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanej

SSO Wanda Czajkowska

F

(i

Sygn. akt XVII AmC - 46/08

UZASADNIENIE

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie wykorzystywania postanowienia zawartego we wzorcu umowy stosowanym w obrocie z konsumentami przez Telekomunikację Polską S.A. o treści: "TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikiem TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy - bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymogami przepisów podatkowych." - co w ocenie powoda stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385^1 § 1 kc. Kwestionowane postanowienie zawarte jest w § 33 ust. 3 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej przez Telekomunikację Polską S.A. **(„Regulamin TP").**

W uzasadnieniu pozwu powód podał, że pozwana oferuje wzorzec umowy konsumentom nie uzgadniając go z nimi indywidualnie, tj. Regulamin TP (w wersji obowiązującej od 1 grudnia 2006 r.).

Zakwestionowane postanowienie wzorca umowy stosowane przez pozwaną jest rażąco sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Nie jest zarazem postanowieniem określającym główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie.

Powód podniósł, że o niedozwolonym charakterze przedmiotowego postanowienia Regulaminu TP (w związku z rażącym naruszeniem interesu konsumenta oraz sprzecznością z dobrymi obyczajami) decyduje, fakt że zakwestionowane postanowienia Regulaminu TP nie nakłada na pozwaną obowiązków w zakresie: powiadomienia konsumenta o nierozliczeniu pełnej kwoty należności w poprzednim okresie/okresach rozliczeniowych i powiadomienia konsumenta o przyczynie wystawienia faktury zbiorczej, zawierającej należności nierozliczone w sposób pełny w poprzednim okresie/okresach rozliczeniowych. Ponadto nie przewiduje też obowiązku pozwanej do powiadomienia konsumenta o możliwości rozłożenia

skumulowanych należności na raty, co mogłoby łagodzić skutki nieuwzględnienia należności za poprzedni okres rozliczeniowy w fakturze.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na jego rzecz kosztów procesu. W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwana podniosła, że: powód nie wykazał istnienia przesłanek koniecznych do uznania § 33 ust. 3 Regulaminu TP za niedozwolone postanowienie umowne, tj. naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów. Podniósł, że w przedmiotowej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem głównym, co w świetle z art. 3851 § 1 k.c. uniemożliwia uznanie abuzywności § 33 ust. 3 Regulaminu TP. Pozwana podniosła, że nie ciążą na niej obowiązki informacyjne związane z wystawieniem faktury z tytułu opłat za usługi wykonane w poprzednich okresach rozliczeniowych, ani na podstawie regulacji umownych, ani na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Niezależnie od powyższego pozwana zapewnia informację w tym zakresie już przez fakt umieszczenia stosownej regulacji w Regulaminie TP, oraz poprzez zawarcie informacji dotyczących świadczonych usług i okresów, w jakich były świadczone, w fakturze przesyłanej abonentowi. Natomiast dodatkowe informacje konsument może zawsze bez żadnych trudności uzyskać dzwoniąc na bezpłatny numer błękitnej linii. W opinii pozwanej, aby nie uiszczać spornej opłaty, w przypadku jeżeli konsument kwestionuje wysokość naliczonych opłat, może on skorzystać z trybu reklamacyjnego. Ponadto podniosła, że TP - mimo braku takiego obowiązku - umożliwia abonentom płatność w ratach, ale że standardem jest dokonywanie rozliczenia za świadczone usługi w ramach okresu rozliczeniowego, w którym te usługi zostały wykonane. Zdaniem pozwanej nie można przyjąć in abstracto czy dana klauzula umowna jest abuzywna, czy też nie - trzeba to uczynić na podstawie konkretnych okoliczności danego wypadku, czego powód nie wykazał. Pozwana podniosła, że wysokość kwot wskazanych w zakwestionowanym postanowieniu została oparta na wyliczeniu rzeczywistych kosztów jakie ponosi pozwana, w skutek rezygnacji z umowy przez klientów ze swojej wyłącznej winy. A także, iż oczywistym jest, że przedmiotowa kwota nie będzie zawsze precyzyjnie

pokrywać się z poniesionymi kosztami - pozwana może zarówno ponieść trochę większe, jak i trochę mniejsze straty z tytułu odstąpienia od umowy przez klienta. Pozwana zarzuciła, że powód nie podał, jak wyliczył, iż rzeczywiste koszty pozwanej są mniejsze niż wskazane w zaskarżonym postanowieniu.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Telekomunikacja Polska S.A. (pozwana) prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (KRS 0000010681).

Pozwana stosuje w obrocie z konsumentami wzorzec umowny o nazwie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej przez TP S.A. w wersji obowiązującej od 1 grudnia 2006 r., **("Regulamin TP").** Potwierdza to treść dołączonego do pozwu egzemplarza wzorca. Pozwana temu nie zaprzeczyła. Nie zarzuciła także niezgodności przytoczonych w pozwie postanowień z brzmieniem wzorca. W tych okolicznościach, fakt stosowania przez pozwaną wzorca umownego (Regulaminu TP) i występowania we wzorcu zakwestionowanych postanowień należy uznać za przyznany.

Wzorzec ten nie były uzgadniany indywidualnie z konsumentami. Pozwana też nie przedstawiła żadnego dowodu na okoliczność, że konsumenci mieli możliwość prowadzenia negocjacji, czyli wpływ na treść postanowień tego wzorca. Również temu pozwana nie zaprzeczyła.

W Regulaminie TP, stanowiącym wzorzec umowny, zawarte jest zakwestionowane w pozwie postanowienie § 33 ust. 3 umowne o treści: "TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikiem TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy - bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymogami przepisów podatkowych.". Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Zakwestionowane postanowienie umowne podlega ocenie czy jest postanowieniem niedozwolonym w rozumieniu art. 385^1 kc. Zgodnie z treścią ww. przepisu postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują prawa i obowiązki konsumenta w

sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interes i nie dotyczą postanowień określających główne świadczenia stron.

Przedmiotem postępowania jest analiza postanowienia wzorca umowy, które pozwana przedstawia konsumentowi i o ile nie zostaną one zmienione w drodze wzajemnych uzgodnień stron, staje się ono obowiązujące w stosunkach między nimi, kształtując w ten sposób ich wzajemne prawa i obowiązki. Okoliczność, że konsument ma możliwość dokładnego zapoznania się z treścią postanowień umowy nie przesądza, że umowa nie ma charakteru wzorca zawierającego postanowienia uznawane za niedozwolone o ile kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając jego interesy. Przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą być spełnione łącznie. Pojęcie dobrych obyczajów jako klauzula generalna zastępuje stosowane uprzednio pojęcie zasad współżycia społecznego. Istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się on właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu równorzędnego partnera umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego niezgodnie z zasadą równorzędności stron (M.Śmigiel Wzorce s.360).Chodzi więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania.

Zakwestionowane postanowienie umowne sprowadza się do tego że: pozwana TP SA może doliczyć do faktury za wykonane usługi telekomunikacyjne wystawionej za bieżący okres rozliczeniowy, opłaty za świadczone usługi telekomunikacyjne nierozliczone w ogóle lub rozliczone w sposób niepełny, częściowy w poprzednich okresach rozliczeniowych. Pozwana zastrzega sobie prawo do powyższego działania bez jakichkolwiek wyjaśnień w

tym zakresie składanych konsumentowi. Przedmiotowe postanowienie nie wskazuje ponadto na możliwość ewentualnego rozłożenia skumulowanej należności na raty oraz na konieczność wyjaśnienia przez pozwaną przyczyn niewłaściwego fakturowania, za które niewątpliwie ponosi odpowiedzialność.

Tego rodzaju treść postanowienia umownego rażąco narusza interesy konsumentów oraz pozostaje w sprzeczności z dobrymi obyczajami albowiem pozwala na pominięcie prawidłowego informowania konsumenta o okolicznościach, które mogą mieć wpływ na jego sytuację. Przy czym należy przyznać rację powodowi, że chodzi tu o pominięcie pewnych obowiązków informacyjnych, tj. brak wynikającego z kwestionowanego postanowienia Regulaminu TP obowiązku pozwanej do powiadomienia konsumenta o nierozliczeniu pełnej kwoty należności w poprzednim okresie/okresach rozliczeniowych, oraz o przyczynie takiego stanu. Ponadto w ocenie Sądu z treści kwestionowanego postanowienia nie wynika obowiązek pozwanej do powiadomienia konsumenta o możliwości rozłożenia należności konsumenta raty.

Konsument musi mieć możliwość działania w zaufaniu do profesjonalisty. Profesjonalista sporządzając fakturę powinien wykazać się starannością pozwalającą konsumentowi na stwierdzenie, że kwota uwidoczniona na fakturze z tytułu wykonanych usług telekomunikacyjnych w pozycji kwota do zapłaty, obejmuje sumę wszystkich zobowiązań pieniężnych związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych. W braku takiej staranności i nie uwzględnieniu części wynagrodzenia profesjonalista powinien należycie poinformować konsumenta o fakcie nie rozliczenia całej należności, przyczynie zaistnienia takiego faktu. Profesjonalista powinien również zabezpieczyć dla konsumenta możliwie jak najmniej dolegliwy sposób spłaty zaległej należności, która to zaległość nie powstała przecież z winy konsumenta. Na abonencie nie ciąży bowiem obowiązek zamawiania sprawdzania czy faktura została prawidłowo wystawiona, a należności z niej wynikające są w sposób należyty obliczone. Jest to obowiązek TP SA. TP SA przerzuca obowiązek wyjaśnienia na konsumenta Powyższe wskazuje na naruszenie istnienia przesłanek koniecznych dla dokonania oceny

przedmiotowego postanowienia Regulaminu TP jako abuzywnego, tj. naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów. Sąd ponadto ocenił, że na pozwanej jako profesjonaliście ciążą obowiązki informacyjne związane z wystawieniem faktury z tytułu opłat za usługi wykonane w poprzednich okresach rozliczeniowych, mimo iż nie wynikają one wprost na podstawie regulacji umownych.

Ponadto fakt istnienia numeru błękitnej linii pozwalającego na uzyskanie dodatkowych informacji przez konsumenta nie wpływa na istnienie powyższego obowiązku. Nie można również stwierdzić, że konsument jest chroniony przez możliwość skorzystania z trybu reklamacyjnego. W istnieniu kwestionowanego zapisu Regulaminu TP każda reklamacja klienta zostałaby bowiem nie uwzględniona. W umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych głównymi świadczeniami stron są:

po stronie TP SA - świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

- po stronie użytkownika końcowego - uiszczanie opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne.

W niniejszej sprawie zakwestionowane przez powoda postanowienie umowne nie dotyczy w/w głównych świadczeń stron. Określa zasady postępowania, prawa i obowiązki stron w sytuacji szczególnej, tj. gdy to TP SA nie rozliczy ./całości należnej jej opłaty z poprzednich okresów rozliczeniowych.

Z tych względów i na podstawie art. 385^1 kc. uwzględniono żądanie pozwu, na podstawie art. 479^{42}§1 kpc i wobec tego orzeczono jak w sentencji wyroku. Na podstawie art. 479^{44} kpc zarządzono publikację prawomocnego wyroku. Na podstawie art. 98 kpc postanowiono o kosztach postępowania.

SSO Wanda Czajkowska