

*Sygn. akt VIII C 1711/04*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 23 lutego 2015 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Śródmieścia Wydział VIII Cywilny

w składzie :

**Przewodniczący : SSR Anna Martyniec**

**Protokolant: Karolina Szewczyk**

po rozpoznaniu w dniu 23 lutego 2015 r. we Wrocławiu na rozprawie sprawy

z powództwa A. L.

przeciwko (...) S.A. z siedzibą we W.

o zapłatę

I. oddala powództwo;

II. zasądza od powódki A. L. na rzecz strony pozwanej (...) S.A. z siedzibą we W. kwotę 77 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 4 kwietnia 2014 r., wniesionym do Sądu Rejonowego w Lublinie, powódka A. L. wniosła o zasądzenie na jej rzecz od strony pozwanej (...) S.A. z siedzibą we W. kwoty 351,49 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu pozwu podała, iż w dniu 2 sierpnia 2010 r. zakupiła buty w sklepie strony pozwanej, jednakże w dniu 5 sierpnia 2011 r. stwierdziła, iż buty posiadają wadę, co zgłosiła stronie pozwanej w dniu 11 sierpnia 2011 r. (zgłoszenie reklamacyjne numer 4A/08/11/60). Podniosła, iż strona pozwana nie ustosunkowała się do żądania reklamacyjnego, w związku z czym w dniu 6 września 2011 r. wystosowała do strony pozwanej pismo z żądaniem wymiany towaru na nowy bądź zwrotu ceny. Wskazała, iż strona pozwana w odpowiedzi na jej pismo stwierdziła, iż zachowała wszelkie ustawowe terminy, a odpowiedź na reklamację była dostępna w sklepie lub w biurze obsługi klienta. Podniosła, iż w zgłoszeniu reklamacyjnym podała numer telefonu do kontaktu, a zatem powinna zostać zawiadomiona tą drogą o rozpatrzeniu reklamacji. Na kwotę żadaną pozwem składa się kwota 269 zł tytułem zwrotu ceny zakupionego obuwia oraz kwota 82,49 zł tytułem odsetek ustawowych naliczonych od kwoty 269 zł od dnia 25 listopada 2011 r. do dnia poprzedzającego złożenie pozwu.

W dniu 28 maja 2014 r. w niniejszej sprawie wydany został nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, od którego strona pozwana, reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika, skutecznie wniosła sprzeciw, w związku z czym nakaz zapłaty utracił moc, a sprawa została przekazana do rozpoznania Sądowi Rejonowemu dla Wrocławia – Śródmieścia.

W sprzeciwie strona pozwana podniosła zarzut przedawnienia roszczenia strony powodowej oraz jego nieudowodnienia. Jednocześnie wniosła o zasądzenie na jej rzecz kosztów postępowania.

W uzasadnieniu sprzeciwu podała, iż powódka zażądała wymiany obuwia bądź zwrotu gotówki w dniu 15 listopada 2011 r., zatem jej roszczenie przedawniło się w dniu 15 listopada 2012 r. Ponadto podniosła, iż przedmiotowa reklamacja zgłoszona została po upływie 6 miesięcy od dnia wydania towaru, w związku z czym ciężar udowodnienia niezgodności towaru z umową ciąży na powódce, jednakże nie wywiązała się ona z tego obowiązku.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny**

W dniu 2 sierpnia 2010 r. powódka A. L. kupiła w sklepie należącym do strony pozwanej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą we W. obuwie damskie za cenę 269,00 zł.

### **bezsporne**

W dniu 11 sierpnia 2011 r. powódka złożyła reklamację wskazując, iż nastąpiło rozprucie się materiału na szwie lewego buta. Zażądała wymiany towaru na nowy albo zwrotu gotówki. W zgłoszeniu reklamacyjnym zawarto informację, iż ustosunkowanie się do żądań klienta reklamującego towar nastąpi w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia, a pisemne stanowisko sprzedawcy w kwestii rozpatrzenia reklamacji dostępne będzie dla kupującego w miejscu zakupu towaru bądź w Biurze (...) przy ul. (...) we W., zaś na życzenie klienta może on zostać powiadomiony telefonicznie lub poprzez e-mail o rozpatrzeniu reklamacji.

### **Dowód:**

- Zgłoszenie reklamacyjne k. 23;

Pismem z dnia 7 września 2011 r. powódka zwróciła się do strony pozwanej o wymianę towaru na nowy lub zwrot gotówki, podnosząc, iż nie została poinformowana w 14 dniowym terminie o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

Pismem z dnia 21 września 2011 r. strona pozwana poinformowała powódkę, iż podtrzymuje stanowisko wyrażone w dniu 19 sierpnia 2011 r. o niezasadności reklamacji i dalszych roszczeń konsumenta względem zakupionego towaru.

Pismem z dnia 15 listopada 2011 r. powódka ponownie wezwała stronę pozwaną do dokonania wymiany towaru na nowy bądź też zwrotu gotówki.

Pismem z dnia 17 listopada 2011 r. strona pozwana poinformowała powódkę, iż podtrzymuje dotychczasowe stanowisko.

### **Dowód:**

- Pismo z dnia 7 września 2011 r. wraz z potwierdzeniem nadania k. 24;
- Pismo z dnia 21 września 2011 r. k. 25;
- Pismo z dnia 15 listopada 2011 r. wraz z potwierdzeniem odbioru k. 26-27;
- Pismo z dnia 17 listopada 2011 r. k. 28.

### **Sąd zważył co następuje**

Powództwo okazało się bezzasadne, w związku z czym podlegało oddaleniu w całości.

Bezspornym w sprawie było, iż powódka A. L. zakupiła w sklepie należącym do strony pozwanej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą we W. obuwie za cenę 269 zł. Również okoliczność, iż powódka w dniu 11 sierpnia 2011 r. dokonała zgłoszenia reklamacyjnego, nie była między stronami sporna. Poza sporem pozostawał także fakt, iż powódka trzykrotnie zgłosiła stronie pozwanej żądanie wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki.

Istota sporu sprowadzała się do rozstrzygnięcia czy powódka uprawniona była do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a w konsekwencji żądania zasądzenia na jej rzecz uiszczzonej ceny.

Roszczenie powódki znajdowało oparcie w przepisach ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Art. 1 ust. 1 wskazanej ustawy stanowi, iż ma ona zastosowanie do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (towar konsumpcyjny). Niewątpliwie zakupione przez powódkę buty są towarem konsumpcyjnym, nabytym w celu niezwiązanym z jej działalnością zawodową, czy też gospodarczą.

Z mocy przepisu art. 4 ust. 1 powołanej ustawy sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześćciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

Zgodnie natomiast z art. 8 ust. 1 wskazanej ustawy, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Stosownie zaś do treści ust. 3 jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna (ust. 4).

W ocenie Sądu zgromadzony w sprawie materiał dowodowy jednoznacznie wskazuje, iż powódka nie złożyła skutecznie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, albowiem złożyła je dopiero wówczas, gdy jej uprawnienie w tym zakresie wygasło. Mianowicie stosownie do treści art. 10 ust. 2 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa z upływem roku od stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jednakże nie może ono wygasnąć przed upływem lat dwóch od wydania towaru kupującemu. Skoro zatem powódka nabyła przedmiotowe obuwie w dniu 2 sierpnia 2010 r., zaś stwierdziła jego niezgodność z umową w dniu 5 sierpnia 2011 r., uprawniona była do odstąpienia od umowy jedynie do dnia 5 sierpnia 2012 r. W ocenie Sądu zaś powódka wyraziła wolę zakończenia trwania stosunku prawnego dopiero w złożonym w niniejszej sprawie pozwie, a zatem w dniu 4 kwietnia 2014 r. Sąd zważył, iż zarówno w zgłoszeniu reklamacyjnym, jak i pismach z dnia 7 września 2011 r. oraz 15 listopada 2011 r. powódka zgłaszała żądanie wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki, a zatem jej wolą było trwanie stosunku prawnego nawiązanego pomiędzy stronami, tym samym nie sposób uznać, iż w pismach tych złożyła oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Jeżeli zatem powódka nie złożyła skutecznie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, gdyż przed jego złożeniem to uprawnienie wygasło, brak był podstaw do zasądzenia na jej rzecz kwoty żądanej pozwem. W świetle tego okoliczności związane z terminem zawiadomienia powódki o rozpoznaniu reklamacji oraz kwestie ciężaru dowodowego co do istnienia niezgodności towaru z umową – pozostawały bez znaczenia dla merytorycznego rozpoznania niniejszej sprawy. Na marginesie jedynie Sąd wskazuje, że postanowienie zawarte w druku reklamacji strony pozwanej o następującej treści: „pisemne stanowisko sprzedawcy w kwestii rozpatrzenia reklamacji dostępne będzie dla kupującego w miejscu zakupu towaru bądź w Biurze (...) przy ul. (...) we W., zaś na życzenie klienta może on zostać powiadomiony telefonicznie lub poprzez e-mail o rozpatrzeniu reklamacji” należy uznać za niedozwolone postanowienie umowne.

Sąd zważył, że zgodnie z przepisem art. 385<sup>1</sup> k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. A zatem do uznania konkretnego

postanowienia za niedozwolone postanowienie umowne, konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek: umowa została zawarta z konsumentem, postanowienie umowy nie zostało uzgodnione indywidualnie, postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy oraz jednoznacznie sformułowane postanowienie nie dotyczy głównych świadczeń stron. Spełnienie pierwszej z wyżej wymienionych przesłanek pozostawało bezsporne pomiędzy stronami. Również fakt, że przedmiotowy zapis zgłoszenia reklamacyjnego nie był przedmiotem indywidualnych negocjacji pomiędzy stronami, nie był kwestionowany i nie budził wątpliwości Sądu.

Sąd zważył, że istotą dobrych obyczajów, do których odwołuje się przytoczony wyżej przepis art. 385<sup>1</sup> k.c., jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka, wskutek czego sprzeczne z nimi są działania wykorzystujące m.in. niewiedzę, brak doświadczenia drugiej strony, naruszenie zasady równorzędności stron. Przez „interesy konsumenta” należy natomiast rozumieć nie tylko interesy ekonomiczne, lecz również dyskomfort, spowodowany takimi okolicznościami, jak strata czasu, naruszenie prywatności, doznanie zawodu, niedogodności organizacyjne, wprowadzenie w błąd, nierzetelność traktowania. A zatem rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi w razie istotnej i nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na jego niekorzyść. Wskazówkę co do właściwego wyważenia interesów obu stron stosunku prawnego stanowią dyspozytywne przepisy prawa, które kształtują model sprawiedliwego (słusznego) rozdziału praw i obowiązków stron związanych stosunkiem umownym (vide System prawa prywatnego. Prawo zobowiązań – część ogólna. Tom 5 pod red. E. Łętowskiej, W-wa 2006, s. 662-664).

Mając powyższe na uwadze Sąd uznał, że przedmiotowe postanowienie zgłoszenia reklamacyjnego, jako nakładające na konsumenta nadmierne i nieusprawiedliwione obciążenie w postaci dowiadywania się u strony pozwanej o sposobie rozpoznania reklamacji i przewidujące jednostronne uprzywilejowanie przedsiębiorcy kosztem konsumenta, należało uznać za klauzulę abuzywną, nie wiążącą powódki. Również Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne postanowienie o następującej treści: „Klient zobowiązuje się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedawcy do żądania kupującego bez dodatkowego powiadomienia” (nr wpisu: 679).

Tym samym należało stwierdzić, że strona pozwana nie powiadomiła w przepisanej ustawą terminie powódki o rozpoznaniu reklamacji. Zgodnie zaś z powołanym przepisem art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Oznacza to, że strona pozwana nie mogła bronić się w niniejszym procesie zarzutem nie udowodnienia przez powódkę niezgodności towaru z umową (nie udowodnienia, że wada istniała w dacie wydania jej towaru), skoro uważa się, że uznała żądanie reklamacyjne za uzasadnione.

Niezależnie jednak od powyższego – wskutek wygaśnięcia uprawnień powódka utraciła możliwość odstąpienia od umowy i jej powództwo podlegało oddaleniu.

Orzeczenie o kosztach procesu Sąd oparł na przepisie art. 98 § 1 k.p.c., zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu).

Mając na uwadze, iż strona pozwana wygrała niniejszą sprawę w całości, Sąd zasądził na jej rzecz całość poniesionych w sprawie kosztów, na które składały się koszty zastępstwa procesowego w kwocie 60 zł oraz kwota 17 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W tym stanie rzeczy, o kosztach postępowania należało orzec, jak w punkcie II wyroku.