



Pozwy zbiorowe w Polsce

Projekt Dyrektywy o prawach konsumentów

Rekomendacja dobrych praktyk na rynku *bankassurance*

Spis treści

- 1-5** **Nowe przepisy prawne**
Pozwy zbiorowe w Polsce

- 6-16** **W Europie**
Projekt Dyrektywy o prawach konsumentów

- 17-28** **Orzecznictwo krajowe**
Sprzedaż konsumencka
Nielegalny pobór energii

- 29-32** **Orzecznictwo europejskie**
Umowa poza lokalem przedsiębiorstwa

- 33-36** **Arbiter bankowy**
Rekomendacja dobrych praktyk na rynku *bankassurance*

Biuletyn wydaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Ul. Gizów 6
01-249 Warszawa

tel. 22 634 06 68
fax 22 634 06 67

sekretariat@skp.pl
www.skp.pl

Prezes:
Grażyna Rokicka
g.rokicka@skp.pl

Redagują:

Sybilla Graczyk
prawnik@skp.pl

Tomasz Odziemczyk
t.odziemczyk@skp.pl

Pozwy zbiorowe w Polsce

18 lipca 2010 roku wejdzie w życie ustawa z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. Nr 7, poz. 44), wprowadzająca instytucję pozwów grupowych (zbiorowych) do polskiego prawa.

W ramach wprowadzenia do tematyki pozwów zbiorowych, przedstawiamy poniżej uzasadnienie do projektu ustawy. W kolejnych numerach Biuletynu będziemy przybliżać Państwu nową ustawę, czekamy też na Państwa uwagi i komentarze.

UZASADNIENIE projektu ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

1. Uwagi ogólne

Ochrona interesów wielu podmiotów w jednym postępowaniu cywilnym jest zagadnieniem od lat żywo dyskutowanym. Postępowanie służące jednoczesnej realizacji praw do ochrony prawnej (prawa do sądu) wielu podmiotów znane jest ustawodawstwu na całym świecie i przeżywa ono dynamiczny rozwój także w Europie. W nawiązaniu do tych tendencji w projekcie przewiduje się unormowanie w Polsce postępowania, w którym mogłyby być jednocześnie dochodzone prawa podmiotowe lub inne prawnie chronione interesy wielu podmiotów. Postępowanie takie określa się mianem postępowania grupowego.

W projekcie przyjęto, że postępowanie grupowe jest prowadzone w interesie wielu (co najmniej 10) podmiotów, które dochodzą na tej drodze swoich roszczeń indywidualnych od jednego podmiotu, i pomiędzy którymi występuje na tyle istotna więź podmiotowa i przedmiotowa, że – ze względu na interes członków takiej grupy, pozwanego, jak i samego wymiaru sprawiedliwości – celowe jest ich wspólne dochodzenie.

Celem postępowania grupowego jest stworzenie możliwości rozstrzygnięcia wielu podobnych spraw różnych podmiotów w jednym postępowaniu. Postępowanie grupowe ułatwia dostęp do

sądu w sytuacjach, w których dochodzenie roszczenia w takim postępowaniu jest korzystniejsze dla zainteresowanego niż indywidualne występowanie z własnym roszczeniem (np. w przypadku dochodzenia bardzo małych kwotowo roszczeń od jednego sprawcy szkody) i dzięki temu zwiększa efektywność ochrony sądowej.

Cele, którym służy postępowanie grupowe są istotne nie tylko dla samych zainteresowanych stron sporu, ale także wymiaru sprawiedliwości jako takiego. Przede wszystkim należy wskazać na takie zalety postępowania grupowego, jak: ekonomia wymiaru sprawiedliwości czy ujednolicenie rozstrzygnięć w podobnych sprawach.

Przez postępowanie grupowe osiąga się odciążenie sądów od rozpatrywania wielu podobnych spraw różnych podmiotów oraz zmniejszenie kosztów postępowania (np. wspólne postępowanie dowodowe).

W państwach członkowskich UE powszechnie podkreśla się, że korzyści płynące z wprowadzenia instytucji postępowania grupowego obejmują poprawienie funkcjonowania wspólnego rynku (przez podniesienie bezpieczeństwa prawnego nabywcy – konsumenta), rozszerzenie zakresu dostępu do wymiaru sprawiedliwości (ponad 70% ankietowanych obywateli krajów członków UE deklaruje, że skorzystało by z ochrony sądowej w drobnych sprawach, jeżeli mogłyby być one wytaczane wspólnie z innymi osobami).

2. Struktura postępowania

W projekcie zakłada się, że w postępowaniu grupowym wystąpią cztery stadia:

- postępowanie w przedmiocie dopuszczalności postępowania,
- ustalenie zakresu podmiotowego i przedmiotowego sprawy, dochodzonej przez co najmniej 10 podmiotów, kończące się postanowieniem sądu w przedmiocie składu grupy,
- rozpoznanie sprawy kończące się wydaniem orzeczenia co do istoty sprawy,
- wykonanie orzeczenia, w tym w zakresie kosztów postępowania.

3. Dopuszczalność postępowania grupowego

Projekt w art. 1 zawiera definicję ustawową „postępowania grupowego”, zgodnie z którą jest to sądowe postępowanie cywilne w sprawach, w których dochodzone są przez co najmniej 10 osób roszczenia jednego rodzaju:

- 1) oparte na jednakowej podstawie faktycznej albo
- 2) oparte na jednakowej podstawie prawnej, jeżeli istotne okoliczności faktyczne uzasadniające żądanie są wspólne dla wszystkich roszczeń.

Korzystając z doświadczeń związanych z instytucją współuczestnictwa formalnego, projektodawca przesądza, że więź istniejąca między osobami – członkami grupy ma być oparta na jednakowej podstawie faktycznej (np. korzystanie z usług jednego banku, kuracja tym samym medykamentem, zamieszkiwanie w strefie oddziaływania zakładu), albo na jednakowej podstawie prawnej, a ponadto zachodzić musi tożsamość „istotnych” okoliczności faktycznych uzasadniających poszczególne roszczenia podmiotów (np. związanie umową o przewóz i uczestniczenie w jednym wypadku drogowym).

Ocena, czy więź istniejąca pomiędzy podmiotami skutkuje możliwością połączenia ich w grupę i dopuszczenia rozpoznania sprawy w postępowaniu grupowym każdorazowo będzie należała do sądu, badającego wstępnie pozew. Projekt jest w tym zakresie elastyczny, umożliwiając dochodzenie roszczeń o różnym charakterze (pieniężnych lub niepieniężnych).

Roszczenie powoda w sprawach o roszczenia pieniężne może zmierzać do wydania przez sąd wyroku tylko co do zasady, przesądzającego o zasadności roszczenia, bez orzekania o jego wysokości (art. 2 ust. 2). W takim przypadku powód nie jest obowiązany wykazywać interesu prawnego w ustaleniu zasady odpowiedzialności, co wyłącza zastosowanie art. 189 k.p.c. Możliwe jest jednak także dochodzenie zasądzenia odpowiedniej kwoty na rzecz grupy.

W przypadku roszczenia o zasądzenie kwoty pieniężnej członkowie grupy muszą jednak zgodzić się na ryczałtowe określenie wysokości należnego im odszkodowania, tzn. na jego ujednoczenie (standaryzację), rezygnując z ewentualności dochodzenia swojego roszczenia indywidualnie i z jego zaspokojenia w szerszym zakresie. Postępowanie grupowe w sprawach o roszczenia pieniężne jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy wysokość roszczenia dla każdego członka grupy została ujednoczona przy uwzględnieniu wspólnych okoliczności sprawy. Wysokość roszczeń może być ujednoczona w podgrupach (art. 2 ust. 1).

Dochodzenie roszczeń w postępowaniu grupowym nie wyklucza możliwości wytoczenia powództwa przeciw temu samemu pozwanemu przez osoby, które nie przystąpią do grupy, pomimo tego, że ich roszczenie nadawałoby się do tego, albo też wystąpiły z grupy w trybie przewidzianym przez projekt (art. 1 ust. 2).

4. Właściwość i skład sądu w sprawach grupowych

Ze względu na rangę spraw rozpoznawanych w postępowaniu grupowym oraz jego znaczenie dla ochrony praw podmiotowych lub interesów członków grupy w art. 3 ust. 2 przewiduje się powierzenie tych spraw sądom okręgowym (art. 3 ust. 1). Z kolei, aby uzyskać większą koncentrację spraw w tych sądach, co powinno zaowocować zdobyciem większego doświadczenia przez rozpoznających je sędziów, przewiduje się, że sprawy w postępowaniu grupowym będą rozpoznawane tylko przez te sądy okręgowe, które mają siedzibę w miastach, w których działają sądy apelacyjne.

Sąd taki rozpoznaje sprawę w składzie trzech sędziów zawodowych (art. 3 ust. 2).

5. Reprezentacja grupy. Status prawny reprezentanta

Wzorem ustawodawstw innych państw, powodem w postępowaniu grupowym jest tzw. reprezentant grupy, którym może być członek grupy albo powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów (art. 4). Rozwiązanie takie wynika ze specyfiki postępowania grupowego, w którym w skład grupy wchodzi niekiedy duża (nawet do kilkunastu tysięcy) liczba osób i dla jego sprawnego przeprowadzenia konieczne jest przyznanie legitymacji czynnej jednemu podmiotowi.

Na reprezentancie ciąży wiele obowiązków związanych z zebraniem grupy, uzgodnieniem zasad uczestnictwa w grupie, czy ustaleniem wynagrodzenia adwokata (radcy prawnego). Członkom grupy pozostawiono jedynie decyzje w kwestiach najistotniejszych dla ochrony ich praw podmiotowych, w szczególności co do cofnięcia pozwu, zrzeczenia się i ograniczenia roszczenia (art. 18).

Relacje pomiędzy reprezentantem a członkami grupy (status reprezentanta) uregulowane zostały na zasadzie subrogacji, polegającej na tym, że reprezentant grupy prowadzi postępowanie w imieniu własnym, ale na rzecz wszystkich członków grupy.

Projekt przewiduje wprowadzenie przymusu adwokacko – radcowskiego w sprawach rozpoznawanych w postępowaniu grupowym, co wynika z potrzeby zapewnienia profesjonalizmu w prowadzeniu procesu celem ochrony praw lub interesów członków grupy, niebiorących osobistego udziału w postępowaniu.

6. Wymogi dotyczące pozwu w postępowaniu grupowym

Specyfika spraw rozpoznawanych w postępowaniu grupowym przejawia się także w szczególnych wymaganiach dotyczących pozwu. Poza warunkami, jakie powinno spełniać pismo procesowe i pozew w postępowaniu cywilnym (art. 126 i art. 187 k.p.c.), w art. 6 wskazuje się dodatkowe elementy pozwu:

- 1) wniosek o rozpoznanie sprawy w postępowaniu grupowym;
- 2) wskazanie podstaw uzasadniających członkostwo w grupie (podgrupie) oraz okoliczności, o których mowa w art. 1 projektu, a które decydują o dopuszczalności postępowania grupowego;
- 3) określenie wysokości roszczenia dla każdego z członków grupy (podgrupy), co wymaga wcześniejszego porozumienia między członkami grupy co do kształtu żądania w tym zakresie;
- 4) wskazanie sposobu powiadamiania osób mogących przystąpić do postępowania grupowego;
- 5) oświadczenie powoda o tym, że działa on w charakterze reprezentanta grupy.

Do pozwu należy dołączyć oświadczenia co najmniej 10 podmiotów o ich przystąpieniu do grupy, wyrażeniu zgody na osobę reprezentanta grupy i na objęcie ich roszczeń postępowaniem grupowym – na zasadach przewidzianych w żądaniu pozwu oraz umowę reprezentanta grupy z pełnomocnikiem, określającą sposób wynagrodzenia pełnomocnika. Zgodnie z art. 5, odrębna umowa regulująca wynagrodzenie pełnomocnika może określać wynagrodzenie w stosunku do kwoty zasądzonej na rzecz powoda. Członkowie grupy odpowiadają za zapłatę wynagrodzenia pełnomocnika proporcjonalnie do wysokości kwot przypadających im ze świadczenia zasądzonego od pozwanego.

7. Ugodowe załatwienie sprawy

Projekt nie wyłącza możliwości ugodowego załatwienia sprawy, podkreślając zarazem możliwość skierowania stron do mediacji przez sąd, co może nastąpić, wedle oceny sądu, nie tylko aż do zamknięcia pierwszego posiedzenia wyznaczonego na rozprawę, ale w każdym stadium sprawy (art. 7). Uгода podlega kontroli sądu zgodnie z art. 18 ust. 2.

8. Zabezpieczenie kosztów postępowania

Powództwo grupowe jest silnym elementem naciśku na pozwanego, który w związku z jego wytoczeniem stawiany jest często pod prężeniem opinii publicznej, musi także zarezerwować niekiedy znaczne sumy dla zapewnienia sobie możliwości skutecznej obrony swoich praw. Dostrzegając niebezpieczeństwa płynące z ewentualności nadużycia instytucji postępowania grupowego w projekcie przewiduje się możliwość zabezpieczenia kosztów postępowania w drodze kaucji. Jest to rozwiązanie zbliżone do znanej postępowaniu cywilnemu instytucji kaucji aktorycznej (art. 1119 Kpc).

Zgodnie z art. 8 projektu, powód – reprezentant grupy jest obowiązany na żądanie pozwanego złożyć kaucję na zabezpieczenie kosztów procesu. Pozwany może zgłosić żądanie zabezpieczenia kosztów najpóźniej przy pierwszej czynności procesowej. Pozwany nie ma prawa domagać się złożenia kaucji, jeżeli uznana przez niego część roszczenia reprezentanta grupy wystarcza na zabezpieczenie kosztów. Ocena w jakim zakresie (nawet zgłoszone przy uznaniu przez pozwanego części roszczenia) należy zabezpieczyć pozwanego należy do sądu. Sąd oznaczy wysokość kaucji, mając na względzie prawdopodobną sumę kosztów, które poniesie pozwany. Kaucję składa się w gotówce. Kaucja nie może być wyższa niż 20 procent wartości przedmiotu sporu. Jeżeli w toku sprawy po ustaleniu składu grupy okaże się, że kaucja nie wystarcza, pozwany może żądać dodatkowego zabezpieczenia. Sąd orzeka o dodatkowym zabezpieczeniu postanowieniem, na które przysługuje pozwanemu i powodowi zażalenie. Postanowienie w przedmiocie kaucji sąd może wydać na posiedzeniu niejawnym.

Po upływie określonego przez sąd terminu do złożenia kaucji, sąd na wniosek pozwanego odrzuci pozew lub środek odwoławczy, orzekając o kosztach jak w wypadku cofnięcia pozwu. Powód może żądać przywrócenia terminu na zasadach ogólnych.

9. Orzeczenie sądu w sprawie dopuszczalności postępowania grupowego

Podstawowym zagadnieniem, które musi rozstrzygnąć sąd jest dopuszczalność postępowania grupowego. Rozstrzygnięcie tego zagadnienia wymaga wyznaczenia rozprawy. Jeżeli stwierdzi brak okoliczności uzasadniających rozpoznanie sprawy w postępowaniu grupowym odrzuca pozew. W przeciwnym razie sąd wydaje postanowienie o rozpoznaniu sprawy w postępowaniu grupowym (art. 10 ust. 1).

Odrzucenie pozwu z powodu niedopuszczalności postępowania grupowego nie powinno jednak odbić się na ochronie indywidualnych praw podmiotowych członków grupy. Aby zapobiec takim negatywnym skutkom (np. upływowi terminu przedawnienia) w art. 10 ust. 3 przewiduje się, że w przypadku wytoczenia przez członka grupy, w terminie sześciu miesięcy po prawomocnym odrzuceniu pozwu, powództwa o roszczenie, które było objęte powództwem w postępowaniu grupowym, w odniesieniu do roszczenia zachowane zostają skutki, jakie ustawa wiąże z wytoczeniem powództwa w postępowaniu grupowym.

10. Ustalenie składu grupy. Stan sprawy w toku

W projekcie przyjęto założenie, że postępowaniem grupowym objęte zostają roszczenia tylko tych osób, które wyrażą wyraźnie taką wolę (tzw. opt in). Dla ustalenia osobowego składu grupy niezbędne jest zatem złożenie oświadczeń o przystąpieniu do grupy przez uprawnione osoby. Zgodnie z art. 11 po uprawomocnieniu się postanowienia o rozpoznaniu sprawy w postępowaniu grupowym sąd ogłasza o wytoczeniu powództwa w postępowaniu grupowym. Ogłoszenie powinno wskazywać sąd, przed którym toczy się postępowanie, przedmiot sprawy oraz informację dla uprawnionych, których roszczenia mogłyby być objęte powództwem, o zasadach wynagrodzenia pełnomocnika oraz o możliwości przystąpienia do grupy w terminie nie dłuższym niż 2 miesiące od daty obwieszczenia przez złożenie oświadczenia reprezentantowi grupy. Przystąpienie do grupy po upływie terminu nie jest dopuszczalne.

Ogłoszenia można zaniechać, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że wszyscy uprawnieni złożyli już oświadczenia o przystąpieniu do grupy (art. 11 ust. 2).

Wykaz osób, które przystąpiły do grupy sporządza reprezentant grupy i przedstawia sądowi dołączając oświadczenia o przystąpieniu do grupy. Wykaz doręcza się pozwanemu wraz z odpisem pozwu (art. 12).

Z chwilą złożenia oświadczenia o przystąpieniu do grupy pomiędzy członkiem grupy oraz pozwanym powstaje skutek sprawy w toku, co do roszczenia objętego postępowaniem grupowym (art. 13 ust. 1). W projekcie unormowano także wpływ, jaki wywiera przystąpienie do grupy przez osobę, która wcześniej wytoczyła indywidualne powództwo o roszczenie, które podlega objęciu postępowaniem grupowym. W takim przypadku sąd wydaje

postanowienie o umorzeniu wcześniej wszczętego procesu (art. 13).

Pozwany w terminie określonym przez sąd, co najmniej miesięcznym, może podnieść zarzuty co do członkostwa określonych osób w grupie (art. 14). W sprawach o roszczenia pieniężne ciężar udowodnienia przynależności członka do grupy spoczywa na reprezentancie grupy. W innych sprawach do ustalenia przynależności członka do grupy wystarcza uprawdopodobnienie (art. 15).

Po upływie terminu określonego przez sąd - co najmniej miesiąca - od doręczenia reprezentantowi grupy zarzutów co do członkostwa, sąd wydaje postanowienie co do składu grupy. Po wydaniu tego postanowienia oświadczenie członka grupy o wystąpieniu z grupy jest bezskuteczne (art. 17).

Ustalony w określony wyżej sposób skład grupy determinuje zakres podmiotowy i przedmiotowy postępowania.

11. Zmiana reprezentanta grupy

Osoba reprezentanta grupy odgrywa decydujące znaczenie dla właściwego prowadzenia sprawy i w konsekwencji dla ochrony członków grupy. Stąd też w projekcie przewiduje się możliwość oceny wywiązywania się reprezentanta grupy z jego obowiązków przez członków grupy oraz możliwość jego zmiany (nie tylko na skutek zaniedbań, ale także jako skutek innych zdarzeń losowych).

Zgodnie z art. 17 projektu, na wniosek więcej niż połowy członków grupy sąd może dokonać zmiany reprezentanta grupy. Wniosek powinien wskazywać nowego reprezentanta grupy oraz zawierać jego oświadczenie o wyrażeniu zgody na objęcie tej funkcji. Sąd wydaje postanowienie na posiedzeniu niejawnym. Sąd powinien ocenić zasadność wniosku, biorąc m.in. pod uwagę stan sprawy, interes grupy, sposób wywiązywania się reprezentanta z obowiązków, jego sytuację osobistą. Zmiana reprezentanta grupy nie powoduje jednak wygaśnięcia pełnomocnictwa udzielonego w postępowaniu adwokatowi (radcy prawnemu).

12. Postępowanie dowodowe

Projekt zakłada, że postępowanie dowodowe w postępowaniu grupowym będzie prowadzone na podstawie zasad ogólnych kodeksu postępowania cywilnego. Jeśli jednak chodzi o przeprowadzenie dowodu z przesłuchania członka grupy, to w art. 19 stwierdza się, że przesłuchuje się go w charakterze strony (a nie świadka).

Reprezentant grupy jako powód prowadzi bowiem postępowanie w imieniu własnym, ale na rzecz członków grupy (art. 4 ust. 3). Członek grupy jest więc stroną w znaczeniu materialnym.

13. Wyrok w postępowaniu grupowym

W sentencji wyroku należy wymienić wszystkich członków grupy (art. 20). W wyroku zasądającym świadczenie pieniężne należy ponadto zaznaczyć jaka kwota przypada każdemu członkowi grupy (podgrupy). Wyrok prawomocny ma skutek wobec wszystkich członków grupy. Sąd, uznając roszczenie za usprawiedliwione w zasadzie (art. 2 ust. 2), może wydać wyrok przesądający o odpowiedzialności pozwanego co do zasady. W tym przypadku każdy z członków grupy może wytoczyć odrębne powództwo o zasądzenie należnego mu świadczenia. W takim postępowaniu wyrok ustalający odpowiedzialność pozwanego co do zasady ma znaczenie prejudykatu (art. 365 k.p.c.).

14. Egzekucja orzeczenia zapadłego w postępowaniu grupowym

Tytułem egzekucyjnym do prowadzenia egzekucji świadczeń pieniężnych zasądzonych na rzecz poszczególnych członków grupy (podgrupy) jest wyciąg z wyroku obejmujący ich świadczenia (art. 21).

W sprawach o świadczenia niepieniężne egzekucję zasądzonych świadczenia wszczyna się na wniosek reprezentanta grupy (art. 22 ust. 1). Jeżeli zasądzone świadczenie niepieniężne nie zostanie spełnione w terminie sześciu miesięcy, liczonym od uprawomocnienia się wyroku, a w tym czasie reprezentant grupy nie wystąpi z wnioskiem o wszczęcie egzekucji, każdy z członków grupy może zwrócić się do sądu, który wydał wyrok, z wnioskiem o nadanie klauzuli wykonalności, a także o wszczęcie egzekucji może wystąpić każdy z członków grupy (art. 22 ust. 2).

15. Odpowiednie stosowanie do postępowania grupowego przepisów kodeksu postępowania cywilnego

Postępowanie grupowe zawiera w sobie wiele odrębności w stosunku do „indywidualistyczne” ukształtowanego postępowania „zwykłego” regulowanego w Kodeksie postępowania cywilnego. Stąd też projektodawca proponuje, aby w kwestiach nieuregulowanych odmiennie w ustawie stosować odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, z wyłączeniem tych z nich,

które stoją w sprzeczności z istotą postępowania grupowego (art. 23 ust. 1).

16. Ponoszenie kosztów postępowania grupowego

Ze względu na rozpoznawanie roszczeń wielu podmiotów jednocześnie wydaje się właściwe ustalenie opłaty sądowej w niższej wysokości niż w postępowaniu zwyczajnym. Proponowane jest ustalenie opłaty sądowej w wysokości 2% wartości przedmiotu sporu lub przedmiotu zaskarżenia jednak nie mniej niż 30 złotych oraz nie więcej niż 100.000 złotych. Wysokość opłaty sądowej powinna być ustalana przez sąd dopiero po ostatecznym ustaleniu się składu grupy, co jest jednoznaczne z ustaleniem ogólnej wysokości roszczenia dochodzonego przez członków grupy.

W sprawach dochodzonych w postępowaniu grupowym nie stosuje się przepisów art. 100 § 2, art. 101-103, 105, 107, 109-112 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 z późn. zm.).



Projekt Dyrektywy o prawach konsumentów

W 2008 roku Komisja Europejska przedstawiła projekt Dyrektywy o prawach konsumentów. Projekt łączy w jeden instrument legislacyjny cztery obowiązujące wspólnotowe akty prawne:

- Dyrektywę w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (93/13/EWG),
- Dyrektywę w sprawie pewnych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (99/44/WE),
- Dyrektywę w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawieranych na odległość (97/7/WE),
- Dyrektywę w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (85/577/EWG).

Projekt Dyrektywy wprowadza ponadto zasadę maksymalnej harmonizacji oznaczającą, że rozwiązania zawarte w Dyrektywie muszą zostać w taki sam sposób implementowane przez wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej.

Trwają prace nad ostatecznym kształtem Dyrektywy, toczy się również ożywiona dyskusja nad zasadą maksymalnej harmonizacji. Europejskie organizacje konsumenckie sprzeciwiają się pełnej harmonizacji, gdyż w wielu wypadkach oznaczałoby to obniżenie poziomu ochrony konsumentów ustalonego przez ustawodawstwa krajowe.

Poniżej przedstawiamy początkowy projekt Dyrektywy z października 2008 roku. W kolejnych numerach Biuletynu będziemy omawiać wybrane elementy Dyrektywy, przedstawiać stanowisko SKP i informować o stanie prac nad projektem.

2008/0196 (COD)

Artykuł 2
Definicje

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie praw konsumentów

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

Rozdział I Przedmiot, definicje i zakres

Artykuł 1 Przedmiot

Niniejsza dyrektywa ma przyczyniać się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego i osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez zbliżenie do siebie niektórych aspektów przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących umów między konsumentami a przedsiębiorcami.

Do celów niniejszej dyrektywy stosuje się następujące definicje:

(1) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu;

(2) „przedsiębiorca” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu, oraz każdą osobę działającą w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy;

(3) „umowa sprzedaży” oznacza każdą umowę sprzedaży towarów, zawartą między przedsiębiorcą a konsumentem, w tym również umowę mieszaną, której przedmiotem są zarówno towary, jak i usługi;

(4) „towary” oznaczają wszystkie materialne rzeczy ruchome, z wyjątkiem:

a) towarów sprzedawanych w drodze egzekucji lub w inny sposób przez organ władzy publicznej,

b) wody i gazu, gdy nie są wystawione na sprzedaż w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości,
c) energii elektrycznej;

(5) „umowa o świadczenie usług” oznacza każdą umowę, inną niż umowa sprzedaży, na podstawie której przedsiębiorca świadczy usługę na rzecz konsumenta;

(6) „umowa zawierana na odległość” oznacza każdą umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, do zawarcia której przedsiębiorca korzysta wyłącznie z jednego lub większej ilości środków porozumiewania się na odległość;

(7) „środki porozumiewania się na odległość” oznaczają wszelkie środki, które bez jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta mogą być użyte do zawarcia pomiędzy nimi umowy;

(8) „umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa” oznacza:

a) każdą umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, zawieraną poza lokalem przedsiębiorcy przy jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta, oraz każdą umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której konsument złożył ofertę w takich okolicznościach, lub
b) każdą umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, zawieraną w lokalu przedsiębiorcy, lecz negocjowaną poza tym lokalem, przy jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta.

(9) „lokal przedsiębiorcy” oznacza:

a) wszystkie nieruchomości i ruchome miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, w tym miejsca prowadzenia działalności sezonowej, w których przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na stałe, lub
b) stoiska handlowe i wystawiennicze, gdzie przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na stałe lub czasowo;

(10) „trwały nośnik” oznacza urządzenie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób który daje mu do nich dostęp w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

(11) „formularz zamówienia” oznacza instrument określający postanowienia umowne, który ma być podpisany przez konsumenta z zamiarem zawarcia umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa;

(12) „produkt” oznacza każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości oraz prawa i zobowiązania;

(13) „usługa finansowa” oznacza każdą usługę o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym;

(14) „staranność zawodowa” oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności;

(15) „aukcja” oznacza metodę sprzedaży, w której towary lub usługi są oferowane przez przedsiębiorcę w procedurze składania konkurencyjnych ofert, również z użyciem środków porozumiewania się na odległość, i w której oferent proponujący najwyższą cenę jest zobowiązany do zakupu towarów lub usług. Transakcja zawarta na podstawie oferty o ustalonej cenie, pomimo danej konsumentowi możliwości zawarcia transakcji w procedurze składania konkurencyjnych ofert, nie jest aukcją;

(16) „aukcja publiczna” oznacza metodę sprzedaży, w której towary są oferowane przez przedsiębiorcę konsumentom, którzy osobiście uczestniczą lub mają możliwość osobistego uczestnictwa w aukcji, w procedurze składania konkurencyjnych ofert prowadzonej przez organizatora aukcji, i w której oferent proponujący najwyższą cenę jest zobowiązany do zakupu towarów;

(17) „producent” oznacza wytwórcę towarów, importera towarów na terytorium Wspólnoty lub każdą osobę oznaczającą siebie jako producenta poprzez umieszczenie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego znaku wyróżniającego na towarach;

(18) „gwarancja handlowa” oznacza każde zobowiązanie przedsiębiorcy lub producenta („gwarant”) wobec konsumenta do zwrotu zapłaconej ceny lub wymiany towarów, ich naprawy lub zapewnienia ich serwisu, jeśli nie spełniają one specyfikacji określonej w oświadczeniu gwarancyjnym lub w odpowiedniej reklamie dostępnej w momencie zawarcia umowy lub przed jej zawarciem;

(19) „pośrednik” oznacza przedsiębiorcę, który zawiera umowę w imieniu lub na rzecz konsumenta;

(20) „umowa dodatkowa” oznacza umowę na mocy której konsument nabywa towary lub usługi powiązane z umową zawieraną na odległość lub umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, przy czym towary te lub usługi są dostarczane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia pomiędzy tą osobą trzecią a przedsiębiorcą.

Artykuł 3 Zakres stosowania

1. Niniejszą dyrektywę stosuje się do umów sprzedaży i umów o świadczenie usług zawartych między przedsiębiorcą a konsumentem, na warunkach i w zakresie przewidzianych w jej przepisach.
2. Niniejszą dyrektywę stosuje się do usług finansowych tylko w zakresie niektórych umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jak przewidziano w art. 8-20, nieuczciwych postanowień umownych, jak przewidziano w art. 30-39 oraz przepisów ogólnych, jak przewidziano w art. 40-46, w związku z art. 4 dotyczącym pełnej harmonizacji.
3. Do umów objętych zakresem dyrektywy 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz dyrektywy Rady 90/314/EWG zastosowanie mają tylko art. 30-39 dotyczące praw konsumenta w zakresie nieuczciwych postanowień umownych, w związku z art. 4 dotyczącym pełnej harmonizacji.
4. Artykuły 5, 7, 9 i 11 pozostają bez uszczerbku dla przepisów dotyczących wymogów w zakresie informacji zawartych w dyrektywie 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz w dyrektywie 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady.

Artykuł 4 Pełna harmonizacja

Państwa członkowskie nie mogą utrzymywać ani wprowadzać do ich prawa krajowego przepisów odbiegających od tych, które zostały ustanowione w niniejszej dyrektywie; ma to zastosowanie także do przepisów surowszych lub łagodniejszych, zapewniających inny poziom ochrony konsumentów.

Rozdział II Informacje dla konsumentów

Artykuł 5 Ogólne wymogi w zakresie informacji

1. Przed zawarciem każdej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług przedsiębiorca udziela konsumentowi następujących informacji, jeżeli nie wynikają one z okoliczności:
 - a) główne cechy produktu, w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu i produktu;
 - b) adres pocztowy i tożsamość przedsiębiorcy, np. nazwa firmy i, w stosownych przypadkach, adres pocztowy i tożsamość przedsiębiorcy, na którego rzecz działa;
 - c) cena wraz z podatkami lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny

- na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również, w odpowiednich przypadkach, wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe albo, w sytuacji, gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informacja o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów;
- d) warunki płatności, dostawy lub wykonania oraz procedury rozpatrywania reklamacji, jeżeli odbiegają one od wymogów staranności zawodowej;
- e) istnienie prawa odstąpienia, w stosownych przypadkach;
- f) dostępność i warunki usług po sprzedaży oraz gwarancje handlowe, w stosownych przypadkach;
- g) czas trwania umowy, w stosownych przypadkach lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, warunki jej rozwiązania;
- h) minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy, w stosownych przypadkach;
- i) istnienie oraz warunki kaucji lub innych gwarancji finansowych, które mają być złożone przez konsumenta na żądanie przedsiębiorcy.

2. W przypadku aukcji publicznej informacje określone w ust. 1 lit. b) mogą być zastąpione przez podanie adresu pocztowego i tożsamości organizatora aukcji.

3. Informacja, o której mowa w ust. 1, stanowi integralną część umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Artykuł 6 Nieudzielenie informacji

1. Jeżeli przedsiębiorca naruszył wymogi informacyjne dotyczące opłat dodatkowych, o których mowa w art. 5 ust. 1 lit. c), konsument nie uiszcza tych opłat dodatkowych.
2. Bez uszczerbku dla art. 7 ust. 2, 13 i 42, konsekwencje każdego naruszenia art. 5 określone są zgodnie z obowiązującym prawem krajowym. Państwa członkowskie przewidują w ich krajowym prawie umów skuteczne środki ochrony prawnej w przypadku naruszenia art. 5.

Artykuł 7 Szczegółowe wymogi w zakresie informacji dotyczące pośredników

1. Przed zawarciem umowy pośrednik informuje konsumenta, że działa w imieniu lub na rzecz innego konsumenta oraz że zawarta umowa nie jest uważana za umowę pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, lecz za umowę pomiędzy dwoma konsumentami i jako taka nie jest objęta zakresem niniejszej dyrektywy.

2. W przypadku niewypełnienia przez pośrednika obowiązku z ust. 1 uważa się, że zawarł on umowę we własnym imieniu.

3. Niniejszy artykuł nie ma zastosowania do aukcji publicznych.

Rozdział III

Informacje dla konsumentów oraz prawo odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa

Artykuł 8 Zakres stosowania

Niniejszy rozdział ma zastosowanie do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Artykuł 9

Wymogi w zakresie informacji dotyczące umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa

W odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca udziela następujących informacji, które stają się integralną częścią umowy:

- a) informacje, o których mowa w art. 5 i 7 oraz, w drodze odstępstwa od art. 5 ust. 1 lit. d), warunki płatności, dostawy i wykonania, we wszystkich przypadkach;
- b) jeżeli przewidziane jest prawo odstąpienia, warunki oraz procedury korzystania z niego, zgodnie z załącznikiem I;
- c) adres pocztowy miejsca prowadzenia działalności przedsiębiorcy, jeżeli różni się od jego adresu pocztowego (a w stosownych przypadkach adres przedsiębiorcy, na rzecz którego działa), pod który konsument może kierować skargi;
- d) istnienie kodeksów postępowania oraz dostępu do nich, w stosownych przypadkach;
- e) możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów, w stosownych przypadkach;
- f) informacja, że umowa zostanie zawarta z przedsiębiorcą, w konsekwencji czego konsument będzie mógł korzystać z ochrony gwarantowanej w niniejszej dyrektywie.

Artykuł 10

Wymogi formalne dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa

1. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa informacje przewidziane w art. 9 udzielane są na formularzu zamówienia, w prostym i zrozumiałym języku, oraz są czytelne. Formularz zamówienia zawiera standardo-

wy formularz odstąpienia, określony w załączniku I (B).

2. Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa jest ważna tylko w przypadku, gdy konsument podpisał formularz zamówienia, a w przypadkach, w których brak jest formularza zamówienia na papierze, gdy otrzymał jego kopię na innym trwałym nośniku.

3. Państwa członkowskie nie wprowadzają żadnych innych wymogów formalnych niż te przewidziane w ust. 1 i 2.

Artykuł 11

Wymogi formalne dotyczące umów zawieranych na odległość

1. W odniesieniu do umów zawieranych na odległość informacje przewidziane w art. 9 lit. a) są udzielane lub udostępniane konsumentowi przed zawarciem umowy, w prostym i zrozumiałym języku, oraz są czytelne, w sposób odpowiadający wykorzystywanym środkom porozumiewania się na odległość.

2. Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem drogą telefoniczną z zamiarem zawarcia umowy, na początku rozmowy z konsumentem podaje swoje dane tożsamości oraz wskazuje na handlowy cel rozmowy.

3. Jeżeli umowa jest zawarta za pośrednictwem nośnika, który ze względu na ograniczony rozmiar lub czas uniemożliwia zamieszczenie informacji, przed zawarciem umowy przedsiębiorca dostarcza, na tym szczególnym nośniku, informacje dotyczące przynajmniej głównych cech produktu i łącznej ceny, o których mowa w art. 5 ust. 1 lit. a) i c). Pozostałe informacje, o których mowa w art. 5 i 7, udzielane są przez przedsiębiorcę konsumentowi we właściwy sposób, zgodnie z ust. 1.

4. Konsument otrzymuje potwierdzenie wszystkich informacji, o których mowa w art. 9 lit. a)-f) na trwałym nośniku, w rozsądnym czasie po zawarciu każdej umowy na odległość, a najpóźniej w momencie dostarczenia towarów albo rozpoczęcia wykonywania usługi, chyba że informacja została udzielona konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem każdej umowy na odległość.

5. Państwa członkowskie nie wprowadzają żadnych innych wymogów formalnych niż te przewidziane w ust. 1-4.

Artykuł 12

Długość i początek okresu odstąpienia

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa przez okres czternastu dni bez podawania powodów.

2. W przypadku umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa okres odstąpienia rozpoczyna się w dniu podpisania przez konsumenta formularza zamówienia, a w przypadkach, gdy formularz zamówienia nie ma formy papierowej, w dniu otrzymania przez konsumenta kopii formularza zamówienia na innym trwałym nośniku.

W przypadku umowy sprzedaży towarów zawieranej na odległość okres odstąpienia rozpoczyna się w dniu, w którym konsument albo strona trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w faktyczne posiadanie każdego z zamówionych towarów.

W przypadku umowy o świadczenie usług zawieranej na odległość okres odstąpienia rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

3. Termin, o którym mowa w ust. 1, jest dotrzymany, jeżeli informacja o skorzystaniu z prawa odstąpienia zostanie wysłana przez konsumenta przed jego upływem.

4. Państwa członkowskie nie zabraniają stronom wypełniania ich obowiązków wynikających z umowy w czasie okresu odstąpienia.

Artykuł 13

Nieudzielenie informacji o prawie odstąpienia

Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił konsumentowi informacji o prawie odstąpienia, naruszając art. 9 lit. b), 10 ust. 1 i 11 ust. 4), okres odstąpienia kończy się trzy miesiące po całkowitym wypełnieniu przez przedsiębiorcę jego pozostałych zobowiązań umownych.

Artykuł 14

Korzystanie z prawa odstąpienia

1. Konsument informuje przedsiębiorcę o swojej decyzji odstąpienia od umowy na trwałym nośniku poprzez oświadczenie skierowane do przedsiębiorcy, sformułowane własnymi słowami, albo przy wykorzystaniu standardowego formularza odstąpienia, określonego w załączniku I (B).

Państwa członkowskie nie wprowadzają żadnych dodatkowych wymogów formalnych stosowanych do standardowego formularza odstąpienia.

2. W przypadku umów zawieranych na odległość przez Internet przedsiębiorca może, oprócz sposobów, o których mowa w ust. 1, umożliwić konsumentowi elektroniczne wypełnienie i przesłanie standardowego formularza odstąpienia na stronie internetowej przedsiębiorcy. W takim przypadku przedsiębiorca przesyła niezwłocznie konsumentowi potwierdzenie odbioru takiego formularza drogą elektroniczną.

Artykuł 15

Skutki odstąpienia

Skorzystanie z prawa odstąpienia powoduje wygaśnięcie obowiązków stron, dotyczących:

- a) wykonania umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, lub
- b) zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadkach złożenia oferty przez konsumenta.

Artykuł 16

Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia

1. Przedsiębiorca zwraca każdą sumę otrzymaną od konsumenta w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymał informację o skorzystaniu z prawa odstąpienia

2. W przypadku umów sprzedaży przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem sumy do czasu otrzymania lub odebrania przez niego towarów albo dostarczenia przez konsumenta dowodu ich wysłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi najwcześniej.

Artykuł 17

Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia

1. Jeżeli w przypadku umów sprzedaży konsument lub, na jego życzenie, osoba trzecia weszła w posiadanie towarów przed wygaśnięciem okresu odstąpienia, konsument odsyła towary albo przekazuje je przedsiębiorcy albo osobie upoważnionej przez niego do ich odbioru, w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformował przedsiębiorcę o zamiarze odstąpienia, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towary.

Konsument pokrywa tylko koszty bezpośrednie zwrotu towarów, chyba że przedsiębiorca zgodził się na ich pokrycie.

2. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towarów wynikające z niewłaściwego obchodzenia się z nimi w stopniu większym niż konieczny do oceny charakteru i sposobu działania towarów. Konsument nie odpowiada za zmniejszenie wartości, jeżeli przedsiębiorca nie poinformował go o prawie odstąpienia zgodnie

z art. 9 lit. b). W odniesieniu do umów o świadczenie usług, których dotyczy prawo odstąpienia, konsument nie ponosi żadnych kosztów całkowitych ani częściowych za usługi świadczone w okresie odstąpienia.

Artykuł 18

Skutki skorzystania z prawa odstąpienia dla umów dodatkowych

1. Bez uszczerbku dla art. 15 dyrektywy 2008/48/WE, jeżeli konsument skorzysta z prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 12-17, automatycznie wygasają wszelkie umowy dodatkowe, bez żadnych kosztów dla konsumenta.

2. Państwa członkowskie ustanawiają szczegółowe warunki rozwiązania takich umów.

Artykuł 19

Wyjątki od prawa odstąpienia

1. W odniesieniu do umów zawieranych na odległość prawo odstąpienia nie ma zastosowania do następujących przypadków:

- a) usługi, których świadczenie już rozpoczęto, za wyraźną zgodą konsumenta, przed końcem 14-dniowego okresu, o którym mowa w art. 12;
- b) dostawa towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie może mieć wpływu;
- c) dostawa towarów wyprodukowanych według specyfikacji określonych przez konsumenta lub dostosowanych do jego zamówienia lub takich, które ulegają szybkiemu zepsuciu bądź mają krótki termin przydatności do użycia;
- d) dostawa wina, którego cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a dostawa którego może nastąpić dopiero po upływie terminu, o którym mowa w art. 22 ust. 1 oraz którego faktyczna wartość zależy od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie może mieć żadnego wpływu;
- e) dostawa zapieczętowanych nagrań dźwiękowych lub wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało naruszone przez konsumenta;
- f) dostawa gazet, periodyków i czasopism;
- g) świadczenie usług w zakresie gier i loterii;
- h) umowy zawierane podczas aukcji.

2. W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia nie ma zastosowania do następujących przypadków:

- a) umowy na dostawy środków spożywczych, napojów lub innych towarów przeznaczonych do codziennego użytku w gospodarstwach domowych, wybranych wcześniej przez konsumenta za

pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość i dostarczanych do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta przez przedsiębiorcę, który w normalnych warunkach sprzedaje towary we własnym lokalu przedsiębiorcy;

b) umowy, co do których konsument żądał ich natychmiastowego wykonania przez przedsiębiorcę, w celu zaradzenia pilnej sytuacji; jeżeli w takiej sytuacji przedsiębiorca świadczy dodatkowe usługi lub sprzedaje dodatkowe towary, inne niż te wyraźnie konieczne dla zaradzenia pilnej sytuacji konsumenta, prawo odstąpienia ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów;

c) umów, w przypadku których konsument wezwał przedsiębiorcę, za pośrednictwem środków komunikowania się na odległość, do wykonania w miejscu jego zamieszkania napraw lub konserwacji jego własności; jeżeli w takiej sytuacji przedsiębiorca zapewnia usługi dodatkowe do tych wyraźnie zamówionych przez konsumenta albo towary inne niż części zamiennie wykorzystywane w konserwacji lub naprawach, prawo odstąpienia ma zastosowanie do tych dodatkowych usług lub towarów.

3. Strony mogą zgodzić się na niestosowanie ust. 1 i 2.

Artykuł 20

Wyłączenie umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Artykuły 8-19 nie mają zastosowania do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa:

- a) dotyczących sprzedaży nieruchomości lub odnoszących się do innych praw rzeczowych, z wyjątkiem najmu oraz usług budowlanych i remontowych związanych z nieruchomościami;
- b) zawieranych przy wykorzystaniu automatów sprzedających bądź zautomatyzowanych lokali handlowych;
- c) zawieranych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych;
- d) umów na dostawy przez przedsiębiorcę środków spożywczych lub napojów, jeżeli dostawy dokonywane są często i regularnie w pobliżu lokalu przedsiębiorcy.

2. Artykuły 8-19 nie mają zastosowania do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, dotyczących:

- a) ubezpieczeń,
- b) usług finansowych, których cena zależy od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu, a które mogą wystąpić w czasie okresu odstąpienia, jak przewidziano w art. 6 ust. 2 lit. a) dyrektywy 2002/65/WE oraz
- c) kredytów objętych zakresem dyrektywy 2008/48/WE.

3. Artykuły 8-19 nie mają zastosowania do umów zawieranych na odległość dotyczących świadczenia usług w zakresie zakwaterowania, transportu, wynajmu samochodów, gastronomii lub wypoczynku, jeżeli dotyczą świadczenia tych usług w ściśle określonym dniu lub okresie.

Rozdział IV Inne prawa konsumentów charakterystyczne dla umów sprzedaży

Artykuł 21 Zakres stosowania

1. Niniejszy rozdział stosuje się do umów sprzedaży. Bez uszczerbku dla art. 24 ust. 5, jeżeli umowa jest umową mieszaną, mającą za przedmiot zarówno towary, jak i usługi, niniejszy rozdział stosuje się tylko do towarów.

2. Niniejszy rozdział stosuje się także do umów dostawy towarów, które mają być wytworzone lub wyprodukowane.

3. Niniejszy rozdział nie ma zastosowania do części zamiennych zastąpionych przez przedsiębiorcę podczas usuwania niezgodności towarów w drodze naprawy zgodnie z art. 26.

4. Państwa członkowskie mogą zdecydować o nie-stosowaniu niniejszego rozdziału do towarów używanych, sprzedawanych na aukcjach publicznych.

Artykuł 22 Dostawa

1. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, przedsiębiorca dostarcza towary poprzez przeniesienie faktycznego posiadania towarów na konsumenta albo osobę trzecią, inną niż przewoźnik i wskazaną przez konsumenta, w maksymalnym terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązku dotyczącego dostawy, konsument jest uprawniony do zwrotu wszelkich zapłaconych sum, w terminie 7 dni od daty dostawy, przewidzianym w ust. 1.

Artykuł 23 Przejęcie ryzyka

1. Ryzyko utraty lub uszkodzenia towarów przechodzi na konsumenta w momencie wejścia przez konsumenta lub osobę trzecią, inną niż przewoźnik i wskazaną przez konsumenta, w faktyczne posiadanie towarów.

2. Ryzyko, o którym mowa w ust. 1, przechodzi na konsumenta w momencie dostawy, uzgodnionym

przez strony, jeżeli konsument lub osoba trzecia, inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta, nie wypełniła obowiązku w zakresie podjęcia niezbędnych działań mających na celu wejście w faktyczne posiadanie towarów.

Artykuł 24 Zgodność z umową

1. Przedsiębiorca dostarcza towary zgodne z umową sprzedaży.

2. Domniemywa się, że dostarczone towary są zgodne z umową, jeżeli spełniają następujące warunki:

a) odpowiadają opisowi podanemu przez sprzedawcę i mają właściwości towarów, które sprzedawca przedstawił konsumentowi jako próbkę lub wzór;

b) nadają się do jakichkolwiek szczególnych celów, do których potrzebne są konsumentowi, o których zawiadomił on sprzedawcę w czasie zawierania umowy i które sprzedawca zaakceptował;

c) nadają się do celów, do których towary tego samego rodzaju są normalnie stosowane lub

d) wykazują jakość i wykonanie, które są normalne dla towarów tego samego rodzaju i których konsument może racjonalnie oczekiwać, ze względu na charakter towarów i biorąc pod uwagę wszelkie oświadczenia publiczne na temat szczególnych cech towarów, jakie wygłosił na ich temat sprzedawca, producent lub jego przedstawiciel, w szczególności w reklamie lub na etykiecie.

3. Do celów niniejszego artykułu uznaje się, że niezgodność nie występuje, jeżeli w momencie zawierania umowy konsument miał świadomość, lub, racjonalnie rzecz biorąc, powinien mieć świadomość jej istnienia, albo, gdy niezgodność wynika z materiałów dostarczonych przez konsumenta.

4. Sprzedawca nie jest związany oświadczeniami publicznymi, o których mowa w ust. 2 lit. d), jeżeli wykaże zaistnienie jednej z następujących sytuacji:

a) nie był i, racjonalnie rzecz biorąc, nie mógł być świadomy takich oświadczeń;

b) przed zawarciem umowy oświadczenie zostało skorygowane;

c) oświadczenie nie mogło mieć wpływu na decyzję zakupu towarów.

5. Wszelka niezgodność wynikająca z nieprawidłowego montażu towarów uznawana będzie za równoznaczną z niezgodnością towarów, jeżeli montaż stanowi część umowy sprzedaży towarów, a towary były montowane przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność. Ma to zastosowanie także do sytuacji, w której towar, przeznaczony do montażu przez konsumenta, jest montowany przez

niego, a nieprawidłowy montaż wynika z braków w instrukcji montażu.

Artykuł 25 Środki prawne – odpowiedzialność za niezgodność

Przedsiębiorca odpowiada przed konsumentem za każdą niezgodność istniejącą w momencie przejścia ryzyka na konsumenta.

Artykuł 26 Środki usuwania niezgodności

1. Jak przewidziano w ust. 2-5, jeżeli towary nie są zgodne z umową, konsument jest uprawniony do:

- usunięcia niezgodności przez naprawę lub wymianę,
- obniżenia ceny,
- rozwiązania umowy.

2. Przedsiębiorca usuwa niezgodność przez naprawę lub wymianę, zgodnie z własnym wyborem.

3. Jeżeli przedsiębiorca udowodnił, że usunięcie niezgodności przez naprawę lub wymianę jest niezgodne z prawem, niemożliwe lub wiązałoby się z jego nieproporcjonalnym nakładem, konsument ma prawo wyboru pomiędzy obniżeniem ceny a rozwiązaniem umowy. Nakład przedsiębiorcy jest nieproporcjonalny, jeżeli wiąże się z nałożeniem na niego kosztów, które w porównaniu z obniżeniem ceny lub rozwiązaniem umowy są nadmierne, biorąc pod uwagę wartość towarów w przypadku braku niezgodności oraz wagę niezgodności.

Konsument może rozwiązać umowę tylko, jeżeli niezgodność nie jest nieznaczna.

4. Konsument może wybrać jakikolwiek środek usunięcia niezgodności z ust. 1, jeżeli zaistniała jedna z następujących okoliczności:

- przedsiębiorca w sposób dorozumiany lub wyraźny odmówił usunięcia niezgodności;
- przedsiębiorca nie zdołał usunąć niezgodności w rozsądnym terminie;
- przedsiębiorca starał się usunąć niezgodność, stwarzając konsumentowi znaczne niedogodności;
- ta sama wada wystąpiła więcej niż raz w krótkim czasie.

5. Znaczne niedogodności dla konsumenta oraz rozsądny czas potrzebny przedsiębiorcy na usunięcie niezgodności są ustalane przy uwzględnieniu charakteru towarów i celu ich nabycia przez konsumenta, jak przewidziano w art. 24 ust. 2 lit. b).

Artykuł 27 Koszty i odszkodowanie

1. Konsument ma prawo do bezpłatnego usunięcia niezgodności.

2. Bez uszczerbku dla przepisów niniejszego rozdziału konsument może domagać się odszkodowania za każdą szkodę niepokrytą zgodnie z art. 26.

Artykuł 28 Terminy i ciężar dowodu

1. Przedsiębiorca jest odpowiedzialny na mocy art. 25, gdy niezgodność uwidoczni się w ciągu 2 lat od momentu przejścia ryzyka na konsumenta.

2. W przypadku usunięcia niezgodności przez wymianę, przedsiębiorca jest odpowiedzialny na mocy art. 25, jeżeli niezgodność uwidoczni się w ciągu dwóch lat od momentu wejścia przez konsumenta lub osobę trzecią przez niego wskazaną w faktyczne posiadanie zastąpionych towarów.

3. W przypadku towarów używanych przedsiębiorca i konsument mogą zgodzić się na krótszy okres odpowiedzialności, który nie może wynosić mniej niż jeden rok.

4. W celu skorzystania z praw na mocy art. 25 konsument informuje przedsiębiorcę o niezgodności w terminie dwóch miesięcy od daty jej wykrycia.

5. Jeżeli nie postanowiono inaczej, domniemywa się, że każda niezgodność, która uwidoczniła się w ciągu sześciu miesięcy od momentu przejścia ryzyka na konsumenta, istniała w tym momencie, chyba że takie domniemanie jest niezgodne z charakterem towarów lub charakterem niezgodności.

Artykuł 29 Gwarancje handlowe

1. Gwarancja handlowa wiąże gwaranta na warunkach ustanowionych w oświadczeniu gwarancyjnym. W razie braku oświadczenia gwarancyjnego gwarancja handlowa wiąże na warunkach ustanowionych w reklamie gwarancji handlowej.

2. Oświadczenie gwarancyjne jest sporządzane prostym i zrozumiałym językiem oraz jest czytelne. Oświadczenie gwarancyjne zawiera:

- określenie praw konsumenta, przewidzianych w art. 26, oraz wyraźne stwierdzenie, że prawa te są niezależne od gwarancji handlowej,
- treść gwarancji handlowej oraz warunki reklamacji, w szczególności czas trwania, zakres terytorialny oraz nazwę i adres gwaranta,
- bez uszczerbku dla art. 32 i 35 oraz załącznika

III ust. 1) lit. j), w stosownych przypadkach, stwierdzenie, że gwarancja handlowa nie może być przeniesiona na późniejszego nabywcę.

3. Na żądanie konsumenta przedsiębiorca udostępni oświadczenie gwarancyjne na trwałym nośniku.

4. Niespełnienie wymogów ust. 2 lub 3 nie ma wpływu na ważność gwarancji.

Rozdział V **Prawa konsumentów dotyczące** **postanowień umownych**

Artykuł 30 Zakres stosowania

1. Niniejszy rozdział ma zastosowanie do postanowień umownych sformułowanych uprzednio przez przedsiębiorcę albo osobę trzecią, na które konsument zgodził się nie mając wpływu na ich treść, w szczególności jeżeli takie postanowienia umowne są częścią uprzednio ustalonego wzorca umowy.

2. Fakt, że konsument miał możliwość wpływu na treść niektórych aspektów postanowienia umownego lub na treść jednego szczególnego postanowienia umownego, nie wyłącza stosowania niniejszego rozdziału do innych postanowień umownych, będących częścią umowy.

3. Niniejszy rozdział nie ma zastosowania do postanowień umownych odzwierciedlających obowiązujące przepisy ustawowe lub wykonawcze, zgodne z prawem wspólnotowym oraz postanowienia lub zasady konwencji międzynarodowych, których stroną jest Wspólnota lub państwo członkowskie.

Artykuł 31 Wymogi przejrzystości dotyczące postanowień umownych

1. Postanowienia umowne są sporządzane prostym i zrozumiałym językiem oraz są czytelne.

2. Postanowienia umowne są podawane do wiadomości konsumenta w sposób umożliwiający mu faktyczną możliwość zapoznania się z nimi przed zawarciem umowy, z uwzględnieniem wykorzystywanych środków komunikacji.

3. Przedsiębiorca otrzymuje wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność należną oprócz wynagrodzenia za główne zobowiązanie umowne przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz wywołał ją, stosując opcje, które konsument musiał odrzucić

w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument jest uprawniony do zwrotu tej płatności.

4. Państwa członkowskie powstrzymują się od wprowadzenia wszelkich wymogów w zakresie formy wyrażania postanowień umownych lub udostępnienia ich konsumentowi.

Artykuł 32 Zasady ogólne

1. Jeżeli postanowienie umowne nie jest zawarte w załączniku II lub III, państwa członkowskie zapewniają uznanie go za nieuczciwe, jeśli, stojąc w sprzeczności z wymogiem dobrej wiary, powoduje ono znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron, ze szkodą dla konsumenta.

2. Nie naruszając przepisów art. 34 i 38, nieuczciwość danego postanowienia umownego jest oceniana z uwzględnieniem charakteru produktów będących przedmiotem umowy i z odniesieniem, w momencie zawarcia umowy, do wszelkich okoliczności związanych z zawarciem umowy oraz do innych postanowień tej umowy lub innej umowy, od której ta jest zależna. Przy ocenie uczciwego charakteru postanowienia umownego właściwy organ krajowy bierze pod uwagę sposób sporządzenia umowy przez przedsiębiorcę i poinformowania o niej konsumenta zgodnie z art. 31.

3. Ustępy 1 i 2 nie mają zastosowania do oceny głównego przedmiotu umowy ani adekwatności wynagrodzenia należnego za główne zobowiązanie umowne przedsiębiorcy, pod warunkiem że przedsiębiorca w pełni przestrzega art. 31.

Artykuł 33 Ciężar dowodu

Jeśli sprzedawca twierdzi, że postanowienia umowne zostały wynegocjowane indywidualnie, ciężar dowodu w tym zakresie spoczywa na nim.

Artykuł 34 Postanowienia uznawane za nieuczciwe we wszystkich okolicznościach

Państwa członkowskie zapewniają uznanie postanowień umownych wskazanych w wykazie znajdującym się w załączniku II za nieuczciwe we wszystkich okolicznościach. Ten wykaz postanowień umownych stosowany jest we wszystkich państwach członkowskich i może być zmieniony tylko zgodnie z art. 39 ust. 2 i 40.

Artykuł 35
Postanowienia, co do których istnieje
domniemanie nieuczciwości

Państwa członkowskie zapewniają uznanie za nieuczciwe postanowień umownych wskazanych w pkt 1 wykazu znajdującego się w załączniku III, chyba że przedsiębiorca udowodnił, że takie postanowienia umowne są uczciwe zgodnie z art. 32. Ten wykaz postanowień umownych stosowany jest we wszystkich państwach członkowskich i może być zmieniony tylko zgodnie z art. 39 ust. 2 i 40.

Artykuł 36
Interpretacja postanowień

1. Wszelkie wątpliwości co do treści postanowienia należy interpretować na korzyść konsumenta.
2. Niniejszy artykuł nie ma zastosowania w kontekście procedury ustanowionej w art. 38 ust. 2.

Artykuł 37
Skutki nieuczciwych postanowień umownych

Nieuczciwe postanowienia umowne nie są wiążące dla konsumenta. Umowa nadal obowiązuje strony, jeżeli może pozostać wiążąca po wyłączeniu postanowień nieuczciwych.

Artykuł 38
Egzekwowanie prawa w zakresie nieuczciwych postanowień umownych

1. Zarówno w interesie konsumentów, jak i konkurentów państwa członkowskie zapewniają odpowiednie i skuteczne środki mające na celu zapobieganie stałemu stosowaniu nieuczciwych postanowień w umowach zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami.
2. W szczególności osoby lub organizacje uważane na mocy prawa krajowego za mające uzasadniony interes w ochronie praw konsumentów mogą wszczynać postępowania przed sądem lub organem administracyjnym w celu rozstrzygnięcia, czy ogólne warunki umów są nieuczciwe.
3. Państwa członkowskie umożliwiają sądom lub organom administracyjnym stosowanie odpowiednich i skutecznych środków w celu zapobieżenia dalszemu stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień uznanych za nieuczciwe.
4. Państwa członkowskie zapewniają możliwość oddzielnego lub łącznego prowadzenia postępowań, o których mowa w ust. 2 i 3, w zależności od krajowego prawa procesowego, przeciwko

określonej liczbie przedsiębiorców z tego samego sektora gospodarczego albo ich stowarzyszeniom stosującym lub zalecającym stosowanie takich samych ogólnych warunków umów lub podobnych warunków.

Artykuł 39
Przegląd postanowień z załączników 2 i 3

1. Państwa członkowskie zawiadamiają Komisję o postanowieniach, które zostały uznane za nieuczciwe przez właściwe organy krajowe, a które uważają one za istotne z punktu widzenia dokonania zmiany niniejszej dyrektywy, jak przewidziano w ust. 2.
2. Na podstawie zawiadomień otrzymanych na mocy ust. 1 Komisja zmienia załączniki II i III. Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy, przyjmują się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 40 ust. 2.

Rozdział VI
Przepisy ogólne

Artykuł 40
Komitet

1. Komisję wspomaga Komitet ds. Nieuczciwych Postanowień w Umowach Konsumentckich (zwany dalej „Komitetem”).
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5a ust.1-4 oraz art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnieniem jej art. 8.

Artykuł 41
Egzekwowanie

1. Państwa członkowskie dopilnowują, aby istniały odpowiednie i skuteczne środki zapewniające przestrzeganie niniejszej dyrektywy.
2. Środki, o których mowa w ust. 1, obejmują przepisy, na mocy których jeden lub więcej z wymienionych poniżej organów, zgodnie z prawem krajowym, może wszcząć postępowanie na mocy prawa krajowego przed sądami lub właściwymi organami administracyjnymi, aby zagwarantować stosowanie przepisów krajowych wdrażających niniejszą dyrektywę:
 - a) organy publiczne lub ich przedstawiciele;
 - b) organizacje konsumenckie mające uzasadniony interes w ochronie konsumentów;
 - c) organizacje zawodowe mające uzasadniony interes w podejmowaniu działań.

Artykuł 42
Kary

1. Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące kar za naruszenie przepisów krajowych przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą i przyjmują wszelkie niezbędne środki w celu ich wdrożenia. Przewidziane kary muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

2. Najpóźniej w terminie określonym w art. 46 państwa członkowskie powiadamiają Komisję o ustanowionych przepisach, a o wszystkich późniejszych ich zmianach tak szybko, jak to możliwe.

Artykuł 43
Nakazowy charakter dyrektywy

Jeżeli prawem stosowanym do umów jest prawo państwa członkowskiego, konsumenci nie mogą zrezygnować z praw przyznanych im w niniejszej dyrektywie.

Artykuł 44
Informacja

Państwa członkowskie podejmują właściwe środki w celu poinformowania konsumentów o przepisach krajowych transponujących niniejszą dyrektywę oraz, w stosownych przypadkach, zachęcają przedsiębiorców i twórców kodeksów do informowania konsumentów o swoich kodeksach postępowania.

Artykuł 45
Towary niezamówione

Zwalnia się konsumenta z wszelkich świadczeń wzajemnych w przypadkach niezamówionych dostaw produktu, jak zakazano w art. 5 ust. 5 i pkt 29 załącznika I do dyrektywy 2005/29/WE. Brak odpowiedzi konsumenta na taką niezamówioną dostawę nie jest uważany za zgodę.

Artykuł 46
Transpozycja

1. Państwa członkowskie przyjmą i opublikują, najpóźniej do dnia [18 miesięcy po wejściu w życie], przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekażą one Komisji tekst tych przepisów oraz tabelę korelacji pomiędzy tymi przepisami a niniejszą dyrektywą.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od [dwa lata po wejściu w życie].

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji teksty podstawowych przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Rozdział VII
Przepisy końcowe

Artykuł 47
Uchylenia

Tracą moc dyrektywy 85/577/EWG, 93/13/EWG i 97/7/WE oraz dyrektywa 1999/44/WE, zmienione dyrektywami wymienionymi w załączniku IV.

Odesłania do uchylonych dyrektyw odczytuje się jako odesłania do niniejszej dyrektywy, zgodnie z tabelą korelacji w załączniku V.

Artykuł 48
Przegląd

Komisja dokonuje przeglądu dyrektywy i składa sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie nie później niż [wprowadzić tę samą datę jak w art. 46 ust. 1 akapit drugi + pięć lat].

Jeśli będzie to konieczne, Komisja będzie przedkładać wnioski legislacyjne w celu dostosowania dyrektywy do zmian zachodzących w tej dziedzinie. Komisja może zwrócić się do państw członkowskich z prośbą o udzielenie informacji.

Artykuł 49
Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

Artykuł 50
Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sygn. Akt XII C upr 831/06

**WYROK W IMIENIU
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 30 marca 2009 roku

Sad Rejonowy w Częstochowie XII Wydział Grodzki
w składzie:

Przewodniczący: SSR (...)

Protokolant: (...)

po rozpoznaniu w dniu 26 marca 2009 roku
w Częstochowie

na rozprawie

sprawy z powództwa M

z udziałem Powiatowego Rzecznika Konsumentów (...)

przeciwko Z

o zapłatę

1. zasądza od pozwanego Z na rzecz powódki M kwotę 1.900,00 (jeden tysiąc dziewięćset) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 4 października 2006 roku do dnia zapłaty za jednoczesnym zwrotem na rzecz pozwanego Z kozucha damskiego wykonanego ze skór owczych futerkowych – pololuksów z naturalnym, nie uszlachetnionym, nie strzyżonym runem włosowym szczegółowo opisanym w pisemnej opinii biegłego z zakresu skór i wyrobów skórzanych K (k. 127-130, t. I; k. 204-205, t. II akt sprawy);

2. w pozostałej części powództwo oddała;

3. zasądza od pozwanego na rzecz powódki kwotę 240,00 (dwieście czterdzieści) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu.

UZASADNIENIE

Powódka M pozwem z dnia 4 października 2006 r. (vide: koperta z datą stempla Urzędu Poczty w L, w aktach sprawy) wniosła o zasądzenie od pozwanego Z, na swoją rzecz, kwoty 1.900,00 (jeden tysiąc dziewięćset) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 12 listopada 2005 r. do dnia zapłaty, wraz z kosztami procesu.

W uzasadnieniu swojego żądania powódka m. in. twierdziła, że w dniu 12 listopada 2005 r. zakupiła u pozwanego kozuch damski za cenę 1.900,00 (jeden tysiąc dziewięćset) złotych oraz, że po krótkotrwałym użytkowaniu, faktycznie od stycznia 2006 r., z uwagi na pobyt w Centrum Rehabilitacji w R, po zakończeniu leczenia związanego z ope-

racją serca, okazało się, że kozuch ten nie wykazał właściwości cechujących towar tego rodzaju zgodnie z umową, z uwagi na istotne zmiany użytkowe podczas sporadycznego użytkowania, o czym powódka zgłosiła pozwanemu, co potwierdza protokół reklamacji nr 1/06 z dnia 1 kwietnia 2006 r., złożonej w niespełna 5 miesięcy od daty wydania towaru.

Powódka twierdziła dalej, że żądanie kwoty, dochodzonej pozwem, tytułem uiszczonej ceny, jest uzasadnione, gdyż reklamacja powódki została uznana za bezzasadną a pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów (...), któremu powódka przekazała sprawę, pozostały bez odpowiedzi.

Pozwany, w odpowiedzi na pozew, nie uznał żądania pozwu, przyznając jednocześnie, że powódka zakupiła kozuch w jego firmie oraz, że powódka zgłosiła reklamację w dniu 1 kwietnia 2006 r. Jednakże pozwany zarzucał m. in., że reklamacja powódki, rozpoznana dwukrotnie, pierwsza w terminie 14 dni, została uznana za nieuzasadnioną, ponieważ biegły rzeczoznawca branży obuwniczej i galanterii skórzanej A, do której pozwany zwrócił się o wydanie opinii, stwierdziła, że kozuch zawiera liczne ślady zwykłego użycia, w tym plamy zabrudzenia, jak również, że wady wskazane przez powódkę stanowią następstwo czynników zewnętrznych i nie mają charakteru wad tkwiących w kozuchu. Pozwany zarzucał dalej, że skoro kozuch ten nie zawierał wad, dlatego pozwany jako sprzedawca nie może ponosić odpowiedzialności (vide: odpowiedź na pozew – k. 28-30).

W toku procesu do udziału w sprawie na podst. Art. 633 k.p.c., po stronie powodowej, przystąpił Powiatowy Rzecznik Konsumentów (...) (vide: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w L z dnia 6.03.2007 r. – k.52; Uchwała nr 41/III/2006 Rady Powiatu w L z dnia 27 grudnia 2006 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów – k. 79).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 12 listopada 2005 r. M, będąc ze swą żoną M, powódką w niniejszej sprawie, na zakupach w supermarkecie (...), w sklepie należącym do pozwanego, mieszczącym się przy tym supermarkecie „Real”, kupił dla powódki kozuch damski z owczej skóry, długości $\frac{3}{4}$, koloru brązowego, wybrany przez powódkę, za cenę 1.900,00 (jeden tysiąc dziewięćset) złotych, jako prezent, po przebytej przez powódkę w październiku 2005 r. operacji serca, polegającej na wszczepieniu tzw. by-passów. Powódka w okresie od 7 grudnia 2005 r. do 10 stycznia 2006 r. przebywała na rehabilitacji kardiologicznej w Samodzielnym

Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej (...). Po powrocie z leczenia, powódka kożuch ten zaczęła faktycznie użytkować od końca stycznia 2006 r. W trakcie użytkowania tego kożucha, na początku lutego 2006 r., powódka zauważyła zmiany na zewnętrznej części tego kożucha, tj. po prawej stronie pod pachą i na ramieniu były jaśniejsze plamy o matowej powierzchni, które odróżniały się od pozostałej kolorystyki kożucha. W miesiącu marcu 2006 r. córka powódki K zamieszkująca oddzielnie, będąc u powódki, w kożuchu tym zauważyła matowe, szorstkie wytarcia jaśniejsze w kolorze szarym, z przodu i z tyłu na wysokości pleców i pod pachami i w związku z tymi zmianami kożucha, K w rozmowie z powódką, zasugerowała powódce, by udała się w sprawie wad tego kożucha do Rzecznika Konsumentów (dowód: Karta Gwarancyjna Odzież Skórzana. Kożuchy – k.8; Dowód Sprzedaży/Paragon – k.9; dokumentacja leczenia szpitalnego powódki – 42-44; zeznania św. M. – k.83-84; zeznania św. K – k.84-85).

Mąż powódki, w trzeciej dekadzie marca 2006 r., udał się z tym kożuchem do zakładu pozwanego w celu polubownego załatwienia wad kożucha. Kożuch ten obejrzała pracownica pozwanego, która poinformowała M o możliwości złożenia pisemnej reklamacji. Mąż powódki po tej rozmowie kożuch ten zabrał i udał się do domu. W dniu 1 kwietnia 2006 r. powódka, której towarzyszył jej mąż, z tym kożuchem udała się do zakładu pozwanego, gdzie powódka złożyła pisemną reklamację, w której wskazała, że kożuch ten zaczął się wycierać w trakcie użytkowania na ramionach i plecach oraz domagała się wymiany tego kożucha na nowy. W tym dniu powódka, składając reklamację, pozostawiła kożuch w zakładzie pozwanego. Pracownica pozwanego przyjmując reklamację wydała powódce odpis protokołu reklamacyjnego, w którym oznaczony został 14-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji, tj. do 15 kwietnia 2006 r. oraz poinformowała, że powódka zostanie powiadomiona o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Kożuch ten, na polecenie pozwanego, który uznał, że nie ma wad nadających się do naprawy, został wyczyszczony. Pracownik pozwanego na polecenie pozwanego, przed upływem terminu reklamacyjnego, telefonicznie powiadomiła powódkę o rozpatrzeniu przez pozwanego reklamacji.

W tej sytuacji mąż powódki udał się do pozwanego i po zapoznaniu się z pismem pozwanego o odmownym sposobie rozpatrzenia reklamacji, nie zgodził się z odmową reklamacji i kożuch ten pozostał u pozwanego. Wówczas pozwany zlecił sporządzenie ekspertyzy tego kożucha biegłemu rzeczoznawcy A, która w swej ekspertyzie z dnia 12.04.2006 r., stwierdziła, po dokonaniu oceny organoleptycznej kożucha, że kożuch ten od

wewnątrz wykazuje niewielkie zmiany użytkowe, natomiast na stronie zewnętrznej tego kożucha rzeczoznawca A stwierdziła na przedniej stronie lewej – karczek – miejscowe otarcia, natomiast za ścięciem łączącym karczek z dolnym elementem przodu przy szwie II detalu składowego – podłużną (pionową) linię otarcia (ciemniejsza barwa) na długości ok. 12 cm, prawdopodobnie od paska torby. Rękawy: - otarcia lica występują na elementach składowych od strony pleców. Plecy: karczek – duże objawy zabrudzenia oraz 6 widocznych, ciemnych plam – dolny detale pleców (składający się z 4 odcinków) ciemna plama od strony prawej – widoczne (miejscowe) otarcia na I El. Składowych od strony przodów (obustronne) w połowie ich wysokości.

Zdaniem tego rzeczoznawcy wielokrotne zginięcie rzemienia do wewnątrz i na zewnątrz nie wykazuje zmian o nietrwałości powłoki licowej oraz, że do sprzedanej partii tego artykułu nie wniesiono roszczeń na taki zarzut. Zmiany (miejscowe), zdaniem tego rzeczoznawcy, są następstwem czynników zewnętrznych i powstały w okolicznościach, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności, a postępowanie reklamacyjne winno być zakończone zwrotem kożucha użytkownikowi. Pracownik pozwanego telefonicznie powiadomiła powódkę o tej ekspertyzie, sporządzone przez A, na drugi dzień po otrzymaniu tej ekspertyzy, przed Świętami Wielkanocnymi. Mąż powódki w dniu 19 kwietnia 2006 r. udał się do pozwanego, gdzie zapoznał się z ekspertyzą sporządzoną przez A, a następnie po upływie dwóch tygodni, powódka w dniu 4 maja 2006 r., będąc z mężem w zakładzie pozwanego, odebrała kożuch, a mąż powódki poprosił o wydanie mu kserokopii tej ekspertyzy i pisemnej odpowiedzi pozwanego na reklamację, tj. opinii reklamacyjnej producenta, tj. pozwanego (dowód: Zgłoszenie Reklamacyjne nr 1/06 z dnia 1.04.2006 r. – k.11; pismo pozwanego /bez daty/ dotyczące sposobu rozpoznania reklamacji powódki – k.10; częściowo zeznania św. M – k.84 – 84 – verte; częściowo zeznania św. A. – k.93; zeznania św. A. – k.93; zeznania św. M – k.94).

Kożuch ten został wyprodukowany w firmie pozwanego z siedzibą w (...), którą to firmę pozwany prowadził od ok. 27 lat oraz pozwany posiadał dwa sklepy w (...), w których sprzedawał kożuchy, jeden przy ul. (...), a drugi w (...), przy supermarkecie „Real” (fakt przyznany przez pozwanego – k.34).

Powódka 4 maja 2006 r. zwróciła się do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach, Delegatury w Częstochowie o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie wad tego kożuszka, lecz postępowanie to nie

przyniosło rezultatu, ponieważ pozwany nie zgłosił się na wezwanie a podczas próby mediacji w punkcie pozwanego, zlokalizowanym przy (...) w (...) inspektorzy nie zostali wpuszczeni, co skutkowało odstąpieniem Wojewódzkiego Inspektora od mediacji (dowód: wezwania z dnia 5.05.2006 r. i z dnia 16.05.2006 r., skierowane do powódki, celem stawiennictwa na posiedzenie mediacyjne w siedzibie Delegatury Inspekcji Handlowej w Częstochowie – k.12, k.13; pismo Delegatury Inspekcji Handlowej w Częstochowie z dnia 19.09.2006 r. o odstąpieniu od mediacji – k.14).

Powódka w dniu 7 czerwca 2006 r. zwróciła się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w (...) o wszczęcie interwencji w sprawie konsumenckiej dotyczącej zakupionego kożucha damskiego w firmie pozwanego lecz postępowanie to również nie przyniosło rezultatu (dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 14.06.2006 r. skierowane do pozwanego – k.16-19; wezwanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 23.08.2006 r., skierowane do pozwanego, o udzielenie wyjaśnień – k.21).

Powołany biegły sądowy z zakresu skór i wyrobów skórzanych K w swej pisemnej opinii, uzupełniającej pisemnej opinii oraz ustnej opinii uzupełniającej, stwierdził, że przedmiotowy kożuszek damski został wykonany ze skór owczych futerkowych – pololuksów, z naturalnym, nie uszlachetnionym i nie strzyżonym runem włosowym oraz skórą szlifowaną i wykończoną sztucznym licem. Dolna część stanu kożuszka oraz kołnierz i mankiety rękawów wykonane zostały na „ostro”, bez zastosowania innych metod wykończenia brzegowego. Na wszytej metce firmowej brak jest danych o pochodzeniu wyrobu oraz brak informacji towarowej, włącznie z poziomem jakości wyrobu oraz, że wyrób ten został zakupiony w (...) w dniu 12.11.2005 r. Biegły sądowy, jako przyczynę reklamacji przedmiotowego kożuszka, wskazał wytarcia powierzchniowe lica w części plecowej i rękawowej kożuszka, po obydwu jego bocznych stronach. Oceniając jakość tego kożuszka biegły sądowy zastosował zalecane przez normy badania metodami półlaboratoryjnymi, m.in. na: trwałość powłoki licowej na tarcie; działanie wody; odbarwienie; adhezję sztucznego lica. W wyniku tak dokonanej oceny towaroznawczej i jakościowej tego kożuszka, biegły ten stwierdził:

1) Rażące widoczne zmiany powierzchniowe lica skór, występujące po lewej i prawej części plecowej stanu kożuszka oraz na dolno-tylnych częściach rękawów. Zmiany te, jako wady surowcowe gotowego wyrobu, w postaci częściowego ubytku i przetarć struktury powłoki, są rozległe oraz trwałe, co w sposób jednoznaczny dyskwalifikuje

jakość ocenianego wyrobu tak w zakresie walorów estetycznych jak i użytkowych. Zdaniem biegłego, kożuszek ten jest bowiem częścią ubioru człowieka i z chwilą utraty jego walorów estetycznych traci równocześnie wartość użytkową. Biegły wskazał dalej, że jedyną przyczyną powstania tych zmian jakościowych są wady surowcowe wyrobu ze skór owczych, wykonanych metodą pololuksów, posiadających sztucznie nałożoną powłokę licową na skórę, od strony mizdry. Adhezja połączenia powłoki z skórą jest wyjątkowo niska, co potwierdziły przeprowadzone badania metodą półlaboratoryjną na trwałość powłoki na tarcie, na mokrą i suchą oraz na przepuklinie i na wydłużenie. Skóry z takimi parametrami fizyko-mechanicznymi lica nie powinny mieć zastosowania do produkcji wyrobów kuśnierskich typu kożuchy i kożuszki.

Biegły K wskazał, że przyczynami bezspornej wadliwości tych skór w zakresie nietrwałości powłoki lica na tarcie, są najczęściej spotykane błędy technologiczno-produkcyjne w fazie wykończenia skóry, a mianowicie:

- nieprawidłowa obróbka mechaniczna i chemiczna skóry (mizdry) skóry do nałożenia powłoki;
- zastosowanie nieodpowiedniej rodzajowo lub złej jakościowo warstwy podkładowej powłoki, decydującej o prawidłowym i trwałym „zakotwiczeniu” jej cząsteczek pomiędzy włóknami kolagenowymi skóry;
- zastosowanie nieodpowiedniej warstwy zewnętrznej decydującej o trwałości całej powłoki na tarcie;
- nieprzestrzeganie warunków techniczno-technologicznych nakładania powłok, w tym stosowanie technologii uproszczonej powodującej uzyskanie zbyt słabego wiązania chemicznego między poszczególnymi warstwami.

Biegły wskazał, że jedyną pozytywną cechą tego kożuszka jest jego duża elastyczność i ciągliwość, co przemawiałoby za tym, że nałożenie warstwy szkieletowej powłoki było prawidłowe.

Wyklucza się, zdaniem biegłego sądowego, aby powodem powstania wyżej opisanych zmian powierzchniowych lica skór były tarcia mechaniczne, wynikłe w trakcie użytkowania. Biegły wskazał, że dodatkowym dowodem na to jest fakt, że uszkodzenia powierzchniowe kożuszka występują w miejscach, gdzie w czasie chodzenia nie działają żadne siły tarcia, a w trakcie opierania się użytkownika, siły te są mniejsze, niż w centralnej części plecowej, w której to takich uszkodzeń nie stwierdzono. Wyklucza się również możliwość uszkodzenia wyrobu w wyniku noszenia torebek na ramieniu. Miejsce i charakter uszkodzeń nie potwierdzają takiej przyczyny. Biegły podkreślił, że zalecenia unikania noszenia torebek na ramieniu

dotyczą wyłącznie wyrobów futrzarskich, a nie kuśnierskich. Zgodnie z normami przedmiotowymi dotyczącymi wyrobów kozusznich, niezależnie od rodzaju i typu wykończenia dermy, powinny one być odporne na wszelkiego rodzaju tarcia w stopniu porównywalnym do odzieży skórzanej powszechnego użytku.

2) Nietrwałość powłoki kolorowej sztucznego lica oraz występowanie nienaturalnych zmian jego barwy pod wpływem tarcia na sucho i mokro. Fakt ten potwierdziły badania metodą zabarwienia środka trącego, zgodnie z zasadami określonymi w normie przedmiotowej. Wykazana wada surowcowa jest niedopuszczalna zarówno w skórkach, jak i gotowym wyrobie i wynika z nieprawidłowego procesu barwienia. Zjawiska odbarwienia nie da się wyeliminować w sposób trwały, dlatego też wada ta dyskwalifikuje jakość wyrobu.

3) Liczne i bardzo widoczne zabrudzenia powierzchniowe oraz miejscowa niejednorodność barwy wyrobu. Biegły podał, że głównymi przyczynami powstania takich zmian parametrów użytkowych są zbyt niskie wskaźniki jakościowe zastosowanych skór, szczególnie w zakresie odporności dermy na brudzenie i czyszczenie oraz na działanie wody i wybarwienie. Szybkie brudzenie się wyrobów kozusznich nie jest wynikiem wyłącznie samego procesu użytkowania lecz przede wszystkim wynikiem złych parametrów jakościowych tych wyrobów. Odporność na brudzenie to jeden z podstawowych mierników jakości, które uzyskuje się w trakcie złożonego procesu technologicznego wyprawy skór. Wyrób kozusznicy nie posiadający odporności na brudzenie, klasyfikowany jest w ocenie sumarycznej do dolnego poziomu jakości, gdyż nie posiada on podstawowej cechy, jaką jest trwałość użytkowania.

4) Badany przez biegłego kozuszek posiada niedopuszczalne wady technologiczno-produkcyjne gotowego wyrobu, a mianowicie:

- wadliwie wszyte rękawy, w wyniku czego w sposób rażący są widoczne wewnętrzne ścięgi szycia wraz z otworami doigłowymi;
- zbyt duże różnice struktury i barwy skór pomiędzy przednimi, środkowo-obustronnymi częściami stanu kozuszka;
- zastosowano zbyt cienkie i mało skrętne nici do szycia, wykonane z przędzy pochodzenia roślinnego, posiadające bardzo niskie parametry fizyko-mechaniczne, nieprzydatne do szycia skór, niezależnie od ich typu i przeznaczenia;
- ścięgi szycia są zbyt długie i nieprzystosowane do rodzaju szycia surowca i grubości zastosowanych nici i wynoszą wg obowiązującej metody pomiaru, jedynie 1,8 ścięgi na 1 cm;
- zbyt słaby uciąg ściągów szycia, wprowadzony,

prawdopodobnie w sposób celowy, z powodu niskich parametrów wytrzymałościowych nici na wydłużanie i zrywanie.

Biegły wykluczył, aby przyczyną powstania wszystkich opisanych wad i uszkodzeń badanego w niniejszej sprawie wyrobu było jego niewłaściwe użytkowanie lub niewłaściwa konserwacja. Biegły wskazał, że z oględzin i oceny technicznej wynika, że wyrób ten był krótko użytkowany i w sposób ostrożny, gdyż nie posiada trwałych załamań i zmian strukturalnych oraz uszkodzeń mechanicznych, wynikłych w trakcie jego noszenia i nie pokrywa się z wygórowaną ceną, za jaką został zakupiony.

Reasumując, biegły stwierdził, że reklamowany przez powódtkę kozuszek posiada wady i uszkodzenia, jak to wskazano w pkt. II,3 pisemnej opinii (k.127-130, t. I akt sprawy) i stąd kozuszek ten jest niezgodny z umową a niezgodność ta występowała już w chwili jego zakupu, ponieważ nie posiadał wymaganych walorów użytkowych w zakresie trwałości i wynikających z jego przeznaczenia. W dalszym ciągu brak jest możliwości technicznych doprowadzenia go do stanu zgodności z umową (dowód: pisemna opinia biegłego K – t. I akt sprawy, k.127-130; pisemna uzupełniająca opinia biegłego – T.II, k. 204-205; ustna uzupełniająca opinia biegłego – t. II, k.230-232).

Sąd zważył:

Powództwo okazało się uzasadnione.

Z art. 8 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, wynika, że kupujący nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Z art. 8 ust. 4 wyżej wymienionej ustawy, a contrario, wynika wniosek, że kupujący może odstąpić od umowy, jeżeli wada towaru jest istotna. Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 8 stycznia 1999 roku, sygn. I CKN 957/97, wskazał, że za wady istotne uznaje się takie wady, które czynią towar niezdatny do użytku (vide: OSNC 1999, zeszyt 7-8, poz. 131). Domniemywa się, zgodnie z art. 8 ust. 3 w/w ustawy konsumenckiej, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1 art. 8, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Pozwany, będący zarówno producentem jak i sprzedawcą przedmiotowego kozuszka, jak to wynika z akt sprawy, w ustawowym terminie 14 dni ustosunkował się do reklamacji powódki w ten sposób, że reklamację tę uznał za nieuzasadnioną. Zachowanie tego terminu przez pozwanego potwierdzają zeznania św. M (k.94) oraz

data „06.04.12”, zamieszczona na sporządzonej ekspertyzie przez A w dolnej części, pod treścią tej ekspertyzy (k.11-verte). Powódka wniosła reklamację w dniu 1.04.2006 r. (k.11), zaś z zeznań św. M wynika, że pozwany zlecił opracowanie ekspertyzy a wówczas, kiedy mąż powódki, będąc w zakładzie pozwanego, zapoznał się z odpowiedzią pozwanego na reklamację powódki (k.94).

Zatem powódka i mąż powódki zapoznali się z odmownym stanowiskiem pozwanego w sprawie reklamacji powódki w terminie 14-dniowym od złożenia przez powódkę reklamacji, tj. przed dniem 12.04.2006 r., ponieważ pracownik pozwanego św. M telefonicznie powiadomiła powódkę o ekspertyzie A, na drugi dzień, po otrzymaniu tej ekspertyzy.

Dalsza czynność pozwanego, polegająca na zleceniu opracowania ekspertyzy rzeczoznawcy A w sprawie wadliwości tego kozucha i zapoznanie się powódki z tą ekspertyzą nie niweczy tego pierwszego ustosunkowania się pozwanego do reklamacji powódki, a treść tej ekspertyzy mogłaby ewentualnie wpłynąć na zmianę stanowiska pozwanego. Okazało się, jak to wynika z akt sprawy, że treść ekspertyzy A nie zmieniła odmownego stanowiska pozwanego. Zatem pozwany, ustosunkowując się w terminie 14 dni od zgłoszenia reklamacji, nie dostosował się do żądania reklamacyjnego powódki i nie wymienił tego kozuska na nowy. Cytowana wyżej ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r.), mająca zastosowanie w niniejszej sprawie (art. 1.1 tej ustawy), nie wskazuje bliżej w art. 8.3., w jaki sposób sprzedawca ma się ustosunkować do reklamacji kupującego.

Zatem należy przyjąć, zgodnie z art. 61 § 1 zd. 1 k.c., że oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Skoro św. M przed upływem 14 dni od złożenia reklamacji, na polecenie pozwanego telefonicznie powiadomiła powódkę o sposobie rozpatrzenia reklamacji przez pozwanego, co spowodowało przyjazd męża powódki do pozwanego a następnie zlecenie przez pozwanego sporządzenia ekspertyzy rzeczoznawcy A, to należy przyjąć, że oświadczenie woli pozwanego w sprawie tej reklamacji dotarło do powódki w 14-dniowym terminie od złożenia tej reklamacji. Powódka zachowała uprawnienia przewidziane w art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ponieważ przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia

niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową powiadomiła o tym sprzedawcę (art. 9.1 cyt. wyżej ustawy). W szczególności powódka stwierdziła wady tego kozuska na początku lutego 2006 r. zaś reklamację powódka wniosła 1 kwietnia 2006 r. czyli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową. Wprawdzie pozwana, wnosząc reklamację, żądała wymiany przedmiotowego kozucha na nowy, wolny od wad, to wniesienie pozwu o zwrot ceny uważa się za odstąpienie od umowy.

Roszczenie powódki, dochodzone pozvem, określone w art. 8 cytowanej wyżej ustawy nie wygasło, ponieważ powódka odstąpiła od umowy, poprzez wniesienie pozwu, przed upływem roku od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (art. 10.2 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej). Z przepisu art. 4.1 wyżej cytowanej ustawy konsumenckiej wynika, że jeżeli kupujący stwierdził niezgodność towaru z umową przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru, to domniemywa się, że niezgodność ta istniała w chwili wydania.

Powołany biegły sądowy z zakresu skór i wyrobów skórzanych K wykazał w swej opinii, zarówno w pisemnej opinii, uzupełniającej opinii i ustnej uzupełniającej opinii, że wady tego kozuska były istotne, mające wpływ na prawidłowe jego funkcjonowanie, ponieważ wady te tkwiły już w chwili zakupu tego kozucha, a które to wady okazały się nieusuwalne, dyskwalifikujące ten wyrób pod względem użytkowym i estetycznym (k.127-130, t. I akt sprawy; k.204-205, t. II; k.230-232, t. II).

W niniejszej sprawie zostało wykazane, że niezgodność ta istniała w chwili wydania powódce tego kozuska.

Wniesienie pozwu w dniu 4 października 2006 r. o zapłatę tytułem uiszczonej pozwanemu ceny kozucha przez powódkę (vide: koperta z datą stempla Urzędu Poczty w (...), w aktach sprawy) jest równoznaczne z odstąpieniem przez powódkę od umowy kupna – sprzedaży przedmiotowego kozucha.

Za zasadnością odstąpienia powódki od umowy przemawia to, że wada tego kozucha była istotna a naprawa kozucha okazała się niemożliwa, a nadto pozwany rozpatrując w terminie 14 dni reklamację powódki co do wymiany kozucha na nowy, odmówił wymiany tego kozucha na nowy, wolny od wad, pomimo, że jako sprzedawca i jednocześnie jako producent, był w stanie dokonać tej wymiany, ponieważ posiadał na stanie inne kozuchy, co wynika z pisma procesowego pozwanego z dnia 3.04.2008 r. (k.141, t. 1), w którym to

piśmie pozwany, w toku procesu, wyraził gotowość zawarcia ugody, polegającej na wydaniu innego kożucha lub skórzanej kurtki, na którą to propozycję ugodowego zakończenia sporu Powiatowy Rzecznik Konsumentów w (...) nie wyraził zgody jako spóźnioną (vide: pismo procesowe Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 18.06.2008 r. – k.148-149, t. I). Również powódka nie wyraziła zgody na propozycję ugodowego zakończenia sporu (vide: pismo procesowe powódki z dnia 19.06.2008 r. – k.151-152, t. I).

Ustalając stan faktyczny Sąd dał wiarę zeznaniom świadków K, A i św. M, ponieważ zeznania te są logiczne, wzajemnie się uzupełniają i znajdują potwierdzenie w zebranych materiale dowodowym w sprawie. Wprawdzie św. M w czasie zakupu kożucha przez powódkę i w czasie zgłoszenia reklamacji przez powódkę była pracownikiem powoda, lecz świadek ten przyznał, że od ok. 1,5 roku nie jest już pracownikiem powoda i stąd nie zachodzi uzasadnione przypuszczenie, aby świadek ten miał interes zeznawać na korzyść pozwanego. Wprawdzie świadek A jest córką pozwanego lecz zeznania tego świadka są obiektywne, znajdują potwierdzenie w zebranych materiale dowodowym w sprawie i nie zachodzi uzasadniona wątpliwość, aby treść tych zeznań była nieobiektywna.

Sąd odmówił wiary zeznaniom świadka M w tej części, w której świadek ten utrzymywał, że powódka wykonała reklamację w dniu 4 kwietnia 2006 r. oraz, że o rozpatrzeniu reklamacji powódki przez pozwanego dowiedział się wraz ze swą żoną w dniu 4 maja 2006 r., ponieważ w tym zakresie zeznania tego świadka są odosobnione, niespójne wewnętrznie i nie znajdują potwierdzenia w materiale dowodowym w sprawie. W szczególności data złożenia reklamacji przez powódkę, tj. dzień „1.04.2006 r.” wynika wprost z protokołu zgłoszenia tej reklamacji (k.11). W przeciwnym razie, powódka powinna była zażądać od pozwanego sprostowania tej daty i w tym zakresie brak jest jakiegokolwiek dowodu co do kwestionowania wcześniej przez powódkę daty zgłoszenia reklamacji, zamieszczonej na protokole zgłoszenia reklamacji u pozwanego.

Również zeznania świadka M w tej części, w której utrzymywał, że wraz z żoną dowiedział się w dniu 4 maja 2006 r. o rozpatrzeniu reklamacji przez pozwanego, nie zasługują na wiarę, ponieważ w tym zakresie zeznania tego świadka są niespójne zewnętrznie, gdyż świadek zeznał, że będąc okazyjnie w Częstochowie, pojechał do pozwanego dowiedzieć się o skutku rozpatrzenia reklamacji (vide: zeznania św. M k.84) oraz przeczą temu zeznania św. M oraz zamieszczona data 12.04.2006 r. na prywatnej ekspertyzie rzecz-

znawcy A (k.11-verte), zleconej do opracowania przez pozwanego, po tym, jak św. M nie zgodził się z wynikiem rozpatrzenia reklamacji powódki przez pozwanego. Zeznania świadka A nie zasługują na wiarę w tej części, w której świadek ten zeznał, że otarcia występujące w tym kożuchu pod pachami, na łokciach i ramionach, powstały w wyniku noszenia torby na ramieniu, gdyż w tej części zeznania te nie wytrzymują krytyki w świetle opinii biegłego sądowego K.

Sąd podzielił w całości opinię biegłego K, ponieważ opinia ta jest rzetelna, wyczerpująca, a ponadto opinia ta nie została zakwestionowana przez powódkę i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w (...). Wprawdzie pozwany ostatecznie zakwestionował tę opinię zarzucając, że nie zgadza się z opinią biegłego K, ponieważ opinia ta jest sprzeczna z opinią rzeczoznawcy A, któremu pozwany zlecił opracowanie ekspertyzy tego kożucha, nie wytrzymuje krytyki, ponieważ prywatna ekspertyza nie stanowi opinii wiążącej w sprawie, ponieważ nie została zlecona przez sąd orzekający, stąd ta ekspertyza została potraktowana, jak każdy inny dowód w sprawie, zgłoszony przez strony. Opinia rzeczoznawcy A w części opisowej stanu przedmiotowego kożucha, co do zaistniałych zmian w tym kożuchu, stanowiących podstawę reklamacji powódki, w świetle zgromadzonego materiału dowodowego w sprawie, jako prywatny dokument pozwanego, potwierdza wadliwość tego kożuszka i wchodzi w skład poczynionych przez sąd ustaleń co do stanu faktycznego, natomiast wniosków rzeczoznawcy co do przyczyny powstania tych zmian sąd nie podzielił, ponieważ, jak to wyżej wskazano, ekspertyza A została sporządzona na jego zlecenie i na prywatny użytek pozwanego, co czyni tę ekspertyzę niewiarygodną, zdaje się, stroniczną.

Na marginesie należy podnieść, że wnioski zawarte w tej ekspertyzie A, co do przyczyny powstania wad tego kożucha, są nie do przyjęcia, gdyż są powierzchowne i gołosłowne, nie poparte rzeczowymi argumentami oraz badaniami w oparciu o rzetelną wiedzę z zakresu produkcji kożuchów ze skór owczych, tym bardziej, że św. A w swych zeznaniach przyznała, że jako biegły sądowy z listy biegłych Prezesa Sądu Okręgowego opinię tę sporządziła prywatnie na wniosek pozwanego oraz że najczęściej sporządzała opinie obuwia a opinie kożucha sporządzała do tej pory sporadycznie (vide: zeznania św. A – k.93).

Z tych względów na podstawie art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r.) w związku z art. 471 k.c. i art. 481 k.c. powództwo, jako uzasadnione zostało uwzględnione z ustawowymi

odsetkami od daty wytoczenia powództwa. W pozostałej części, co do żądania ustawowych odsetek od należności głównej za okres wcześniejszy, tj. od dnia 12.11.2005 r., powództwo uległo oddaleniu jako nieuzasadnione, ponieważ powódka, wytaczając powództwo o zapłatę, odstąpiła od umowy kupna-sprzedaży, dokonując zmiany pierwotnego żądania, zawartego w protokole reklamacyjnym (k.11), w którym domagała się wymiany tego kozucha na nowy, wolny od wad.

Koszty procesu uzasadnia art. 98 k.p.c. Na zasądzone, od pozwanego na rzecz powódki, koszty procesu w kwocie 240,00 złotych składa się uiszczona przez powódkę opłata sądowa w kwocie 30,00 (trzydzieści) złotych oraz poniesiony przez powódkę koszt pisemnej opinii biegłego K w kwocie 210,00 (dwieście dziesięć) złotych (vide: postanowienie z dnia 9 lutego 2009 r. dotyczące przyznania wynagrodzenia biegłemu – k.207, t II akt sprawy), wg wyliczenia 30,00 zł + 210,00 zł = 240,00 zł.

Wniosek powódki z dnia 23.03.2009 r. (k.223 t. II) o zwrot kosztów dojazdu na rozprawę z (...) do Częstochowy oraz koszt dojazdu z (...) do Częstochowy w dniu 4.12.2009 r. z kozuchem, do wyznaczonego miejsca oględzin tego kozucha przez biegłego, w łącznej kwocie 1.053,11 zł (jeden tysiąc pięćdziesiąt trzy zł jednaście groszy), okazał się nieuzasadniony. Z art. 91 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398) wynika: „W wypadku, gdy obowiązujące przepisy przewidują przyznanie stronie należności w związku z jej udziałem w postępowaniu sądowym, należności te przyznaje się w wysokości przewidzianej dla świadków”. Zatem przepis art. 91 cytowanej wyżej ustawy nie stanowi samodzielnej podstawy zwrotu należności stronom postępowania, gdyż treść przepisu art. 91 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych wskazuje na konieczność istnienia dodatkowego uregulowania, które dawałoby stronie możliwość uzyskania od sądu zwrotu poniesionych przez nią kosztów.

Zważyć należy, że przepis art. 5 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398) wymienia najważniejsze wydatki, spotykane w praktyce sądowej, podlegające zaliczeniu do kosztów sądowych. W art. 5 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych chodzi o wydatek związany z kosztem podróży do sądu strony zwolnionej od kosztów sądowych, której nakazano osobiste stawiennictwo w sądzie. Dotyczyć to będzie z reguły strony zwolnionej w całości od kosztów. Zwolnienie częściowe kwalifikuje się do tego przepisu tylko wtedy, kiedy sąd w postanowieniu orzeknie o zwolnieniu strony od całości wydatków

albo wyraźnie wymieni zwolnienie od kosztów dojazdu do sądu. Koszty nieobowiązkowego dojazdu strony do sądu nie uwzględnia się nie tylko w ramach wydatków, ale – w przypadku strony reprezentowanej przez adwokata lub radcę prawnego – także w ramach szerokiego pojęcia kosztów procesu (vide: Antoni Górski, Lech Walentynowicz. Koszty sądowe w sprawach cywilnych. Ustawa i orzekanie. Komentarz praktyczny, Oficyna, 2008, wyd. II, Stan prawny: 31.10.2007 r.).

Dojazd powódki z kozuchem do biegłego, celem jego oględzin i branie udziału przez powódkę w tych oględzinach, traktowany jest jako dojazd do sądu, ponieważ biegły sądowy dokonał oględzin tego kozucha, celem sporządzenia opinii na zlecenie sądu.

Powódka nie została zwolniona od kosztów sądowych zarówno w całości, jak i częściowo, co czyni wniosek powódki nieuzasadnionym.

Z tych względów na podstawie art. 91 w zw. z art. 5.1. ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398) wniosek powódki o zwrot kosztów dojazdu na rozprawę nie został uwzględniony.



Sygn. Akt VI Ca 389/09

**WYROK W IMIENIU
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 14 lipca 2009 r.

Sąd Okręgowy w Częstochowie VI

Wydział Cywilny Odwoławczy

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSO (...)

Sędzia: SSO (...)

Sędzia: SSO (...)

Protokolant: (...)

po rozpoznaniu w dniu 14 lipca 2009 r.

w Częstochowie

na rozprawie

przy udziale Powiatowego Rzecznika Konsumentów w (...)

sprawy z powództwa M

przeciwko Z

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanego Z

od wyroku Sądu Rejonowego w Częstochowie z dnia 30 marca 2009 r. sygn. Akt XII C-upr 831/06 oddala apelację.

UZASADNIENIE (wyciąg)

Apelację od (...) wyroku złożyła [strona pozwana] zarzucając Sądowi I instancji:

1. naruszenie art. 7 ustawy o sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego, poprzez jego niezastosowanie, mimo że powódka, oceniając sprawę rozsądnie, powinna wiedzieć, że skóra ulega wycieraniu,

2. naruszenie art. 61 k.c. w związku z art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego, poprzez przyjęcie, iż powódka skutecznie odstąpiła od umowy, pomimo, że nie złożyła pozwanemu oświadczenia tej treści,

3. naruszenie art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego, poprzez jego zastosowanie, mimo że nie udowodniono w sprawie, aby wady kożucha były istotne, co implikowałoby możliwość odstąpienia od umowy, podczas gdy w rzeczywistości, w chwili złożenia reklamacji były to wady kosmetyczne, a nie użytkowe, a ponadto powódka nie złożyła pozwanemu oświadczenia o odstąpieniu od umowy,

4. naruszenie art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej poprzez przyjęcie, iż powódka była uprawniona do odstąpienia od umowy, pomimo iż wcześniej skorzystała z prawa wyboru roszczenia (prawo kształtujące) i zażądała wymiany kożucha na nowy,

5. w konsekwencji powyższych naruszeń, naruszenie art. 494 k.c., poprzez uznanie, iż pozwany jest zobowiązany do zwrotu tego, co powódka świadczyła,

6. naruszenie art. 233 § 1 kodeksu postępowania cywilnego, poprzez brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, a w szczególności nieuwzględnienie prywatnej opinii i zeznań biegłej A, mimo że biegły sądowy, składający opinię w sprawie, nie potrafił wyjaśnić rozbieżności między swoją opinią a powyższą opinią prywatną, brak dopuszczenia dowodu z przesłuchania pozwanego.

Wskazując na powyższe skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku przez oddalenie powództwa, względnie o jego uchylenie ze względu na nierozważenie istoty sprawy i przekazanie tej sprawy Sądowi I instancji do ponownego rozpoznania oraz zasądzenie na rzecz pozwanego kosztów postępowania za obie instancje.

Sąd odwoławczy zważył, co następuje:

Apelacja jest niezasadna.

Sąd odwoławczy podziela ustalenia Sądu I instancji i ich ocenę dokonaną przez ten Sąd.

I. Nietrafny jest zarzut sformułowany w pkt. 1 apelacji, tzn. naruszenie art. 7 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, poprzez jego niezastosowanie, mimo że powódka, oceniając sprawę rozsądnie, powinna wiedzieć, że skóra ulega wycieraniu. Z opinii biegłego K wynika, że kożuch już w chwili zakupu był wadliwy, ale nie wynika z niej, że każdy mógł to zauważyć. Opinia wskazuje na szereg wad, z których część tkwiła w rzeczy już w dacie sprzedaży, ale ujawniła się w trakcie użytkowania, oraz wady widoczne już podczas sprzedaży.

Do pierwszej grupy należą rażące zmiany powierzchni skór, zabrudzenia powierzchniowe, nietrwałość powłoki kolorowej, które nie były widoczne podczas sprzedaży, a które ujawniły się w trakcie użytkowania po sprzedaży. Do grupy drugiej należą takie wady, jak: wadliwie wszyte rękawy, zastosowanie zbyt cienkich i małoskrętnych nici do szycia, wykonanych z przędzy pochodzenia roślinnego, posiadających bardzo niskie parametry fizyko-mechaniczne, nieprzydatnych

do szycia skór, zbyt długie i nieprzystosowane do rodzaju szyciego surowca i grubości zastosowanych nici ścięgi szycia, czy zbyt słaby uciąg ścięgów szycia (por. uzasadnienie zaskarżonego wyroku k.243). Te wady, oczywiście dla fachowca, nie muszą być jednak oczywiście dla konsumenta. To, czy powódka wiedziała czy nie wiedziała, że skóra ulega wycieraniu, jest kwestią bez znaczenia, ponieważ wiedza taka nie mogłaby jej uchronić przed wadami dotyczącymi wad szycia, użycia niewłaściwych nici, ścięgów, itp., a ponadto biegły wykluczył, by opisane przez niego zmiany powierzchniowe skór mogły powstać na skutek tarć mechanicznych w trakcie użytkowania, np. przy noszeniu torebek na ramieniu.

II. Nietrafny jest zarzut sformułowany w pkt. 3 apelacji, tzn. naruszenie art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej poprzez jego zastosowanie, mimo że, zdaniem skarżącego, nie udowodniono w sprawie, aby wady kozucha były istotne, co implikowałoby możliwość odstąpienia od umowy, podczas gdy w rzeczywistości, w chwili złożenia reklamacji były to wady kosmetyczne, a nie użytkowe. Oceniając tę kwestię Sąd I instancji oparł się na opinii biegłego sądowego, który wypowiadał się w tej kwestii trzykrotnie, w dwóch opiniach pisemnych, a ponadto opinii ustnej. Opinia uzupełniająca została wydana po przeprowadzeniu badań póllaboratoryjnych. Obszerne i szczegółowe rozważania Sądu I instancji co do zagadnień omówionych w opinii biegłego zostały zawarte w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia i zdaniem Sądu odwoławczego nie sposób nic im zarzucić (por. k.242-243).

Sąd I instancji przytacza w ślad za biegłym cały szereg wad przedmiotowego kozucha dyskwalifikujących go jako wyrób przeznaczony do użytkowania zarówno z powodów użytkowych, jak i estetycznych. Biegły wymienia wady, które ocenia jako rażące, zdecydowanie i jednoznacznie wyklucza ich kosmetyczny charakter i możliwość powstania w trakcie użytkowania (por. następujące fragmenty opinii biegłego i uzasadnienia Sądu I instancji k.242-244: „(...) rażące widoczne zmiany powierzchniowe lica skór, w postaci częściowego ubytku i przetarć struktury powłoki, (...) są rozległe oraz trwałe, co w sposób jednoznaczny dyskwalifikuje jakość ocenianego wyrobu tak w zakresie walorów estetycznych jak i użytkowych. (...) Wyklucza się, zdaniem biegłego sądowego, aby powodem powstania wyżej opisanych zmian powierzchniowych lica skór były tarcia mechaniczne, wynikiem w trakcie użytkowania. Biegły wskazał, że dodatkowym dowodem na to jest fakt, że uszkodzenia powierzchniowe kozuska występują w miejscach, gdzie w czasie chodzenia nie działają żadne siły tarcia, a w trakcie opierania się użyt-

kownika, siły te są mniejsze, niż w centralnej części plecowej, w której to takich uszkodzeń nie stwierdzono. Wyklucza się również możliwość uszkodzenia wyrobu w wyniku noszenia torebek na ramieniu. (...) Liczne i bardzo widoczne zabrudzenia powierzchniowe oraz miejscowa niejednorodność barwy wyrobu. Biegły podał, że głównymi przyczynami powstania takich zmian parametrów użytkowych są zbyt niskie wskaźniki jakościowe zastosowanych skór, szczególnie w zakresie odporności dermy na brudzenie i czyszczenie oraz na działanie wody i wybarwienie. (...) z oględzin i oceny technicznej wynika, że wyrób ten był krótko używany i w sposób ostrożny. (...) brak jest możliwości technicznych doprowadzenia go do stanu zgodności z umową”). To jednoznacznie wskazuje na wady istotne, a nie kosmetyczne, jak twierdzi skarżący. Nie jest też zasadnym, by to skarżący miał dyskutować na swoją korzyść konsekwencje odwołania uznania reklamacji, przeciąganie postępowania przez okres 3 lat, czego skutkiem są utrudnienia dowodowe w odróżnieniu normalnego użycia rzeczy od wad rzeczy tkwiącej w niej już w dacie zakupu. Jest to w istocie prosty spór, o niewielkiej wartości, w którym jednak pozwany zmobilizował dla swojej obrony prywatną opinię rzeczoznawcy, co zmusiło powódkę do domagania się opinii biegłego sądowego. Biorąc również pod uwagę ten aspekt sprawy Sąd odwoławczy nie widzi żadnych podstaw do innej oceny dowodów, niż dokonana przez Sąd I instancji.

III. Nietrafny jest zarzut sformułowany w pkt. 6 apelacji, tzn. naruszenie art. 233 § 1 k.p.c. poprzez brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, a w szczególności nieuwzględnienie prywatnej opinii i zeznań biegłej A, mimo że, zdaniem skarżącego, biegły sądowy, składający opinię w sprawie, nie potrafił wyjaśnić rozbieżności między swoją opinią a powyższą opinią prywatną. Już sama rozległość i szczegółowość uzasadnienia zaskarżonego wyroku przeczy temu zarzutowi. Powody, dla których Sąd I instancji nie uwzględnił opinii A zostały przytoczone na k.248-249. Nie sprowadzają się one tylko do prywatnego charakteru tej opinii, ale dotyczą jej meritum. Sąd I instancji podzielił ustalenia opinii A co do wadliwości kozucha, ale nie podzielił jej ocen, uznając je za powierzchowne, gołosłowne i nie poparte rzeczowymi argumentami. Ocena taka jest uprawniona, jeśli tę część opinii A zestawimy z opinią K, która wykazuje rozległą wiedzę, duże doświadczenie praktyczne, precyzję metodologiczną, znajomość sprawy, sprawnie wszystkie te elementy łączy w analizie, ocenie i argumentacji i w całości, jak również w każdym elemencie budzi zaufanie do wiedzy i rzetelności biegłego. Trafnie zauważa Sąd I instancji, że skarżący w istocie nawet nie próbował kwestionować opinii biegłego K, a ten

nie tyle nie potrafił wyjaśnić rozbieżności między swoją opinią a prywatną opinią A, ile nie chciał w sposób zdecydowany eksponować tego, co i tak było widoczne dla Sądu I instancji, a czemu ten Sąd dał wyraz w swoim uzasadnieniu (por. następujący fragment uzasadnienia zaskarżonego wyroku „(...)wnioski zawarte w tej ekspertyzie A, co do przyczyny powstania wad tego kozucha, są nie do przyjęcia, gdyż są powierzchowne i gołosłowne, nie poparte rzeczowymi argumentami oraz badaniami (...) opinię tę sporządziła prywatnie na wniosek pozwanego oraz że najczęściej sporządzała opinie obuwia a opinie kozucha sporządzała do tej pory sporadycznie” – vide: zeznania św. A k.93).

Reasumując należy ocenić, że dokonana przez Sąd I instancji ocena tego fragmentu materiału dowodowego mieści się w ramach art. 233 § 1 k.p.c. Nieskuteczny jest zarzut braku dopuszczenia dowodu z przesłuchania pozwanego. Jest to dowód fakultatywny. Sporne pomiędzy stronami zagadnienia dotyczyły takich, dla rozstrzygnięcia których konieczna była opinia biegłego, a nie zeznania stron.

IV. Nietrafny jest zarzut sformułowany w pkt. 2 i 4 apelacji, tzn. naruszenie art. 61 k.c. w związku z art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenciej, poprzez przyjęcie, iż powódka skutecznie odstąpiła od umowy, pomimo, że nie złożyła pozwanemu oświadczenia tej treści, poprzez przyjęcie, iż powódka była uprawniona do odstąpienia od umowy, pomimo, iż wcześniej skorzystała z prawa wyboru roszczenia (prawo kształtujące) i zażądała wymiany kozucha na nowy. Powódka skorzystała z uprawnienia przewidzianego w art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenciej, po tym, jak przez kilka miesięcy nie zdołała uzyskać satysfakcjonującego załatwienia zasadnej reklamacji w trybie art. 8 ust. 1 powołanej ustawy, a konkretnie skarżący nie wymienił kozucha na nowy, w sytuacji gdy jego naprawa nie była możliwa (por. opinia biegłego K k.127-130, k.204-205 i k.230-232).

Powstała więc sytuacja określona w art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenciej, tzn. możliwość odstąpienia od umowy ze względu na fakt, że sprzedawca nie zdołał uczynić zadość żądaniu naprawy lub wymiany w odpowiednim czasie. Na k.241 przytoczone są liczne próby powódki realizacji swoich uprawnień, także przy pomocy Inspekcji Handlowej i Rzecznika Konsumentów, oraz opis zachowań skarżącego sabotującego próby mediacyjne. Sąd odwoławczy podziela ocenę Sądu I instancji co do możliwości odstąpienia od umowy w sposób dorozumiany, np. przez złożenie pozwu o zwrot ceny. Oczekiwanie precyzyjnych oświadczeń w tym zakresie należy uznać za sprzeczne z praktyką ustawy konsumenciej.

V. Nietrafny jest zarzut sformułowany w pkt. 5 apelacji, tzn. naruszenia art. 494 k.c. poprzez uznanie, iż pozwany jest zobowiązany do zwrotu tego, co powódka świadczyła. Konsekwencją nieskuteczności pozostałych zarzutów, a w szczególności przyjęcie, że powódka skutecznie odstąpiła od zawartej umowy, jest obowiązek zwrotu świadczeń określony w art. 494 k.c.

Mając na względzie wskazane argumenty Sąd odwoławczy na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację.



Sygn. Akt III CZP 107/09**UCHWAŁA**

Dnia 10 grudnia 2009 r.

Sąd Najwyższy w składzie:
SSN (...) (przewodniczący)
SSN (...)
SSN (...) (sprawozdawca)

W sprawie z powództwa PGE Zełt Obrót sp. z .o.o. w W. przeciwko Grażynie J., Adamowi J., i Edycie T. o zapłatę po rozstrzygnięciu w Izbie Cywilnej na posiedzeniu jawnym w dniu 10 grudnia 2009 r., zagadnienia prawnego przedstawionego przez Sąd Okręgowy w S. postanowieniem z dnia 19 sierpnia 2009 r., sygn. Akt I Ca 178/09,

„Czy dla ustalenia odpowiedzialności za nielegalny pobór energii określony w art. 57 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. prawo energetyczne (Dz. U. Nr 54, poz. 348 z późn. zm.) konieczne jest wykazanie poniesienia szkody przez zakład energetyczny, czy też wystarczające jest ustalenie ingerencji w układ pomiarowy, która stwarza potencjalną możliwość zafałszowania pomiarów?”

podjął uchwałę:

Przedsiębiorstwo energetyczne może obciążyć odbiorcę energii elektrycznej opłatami określonymi w art. 57 ust. 1 ustawy z dnia kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. Nr 54, poz. 348 ze zm.) tylko wtedy, gdy taka energia została rzeczywiście pobrana.

UZASADNIENIE

Dnia 21 stycznia 2009 r. PGE ZEŁT Obrót Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. wniosła przeciwko Grażynie J., Adamowi J. i Edycie T., spadkobiercom zmarłego Zenona J., powództwo o zasądzenie kwoty 26.875,08 złotych tytułem zapłaty za nielegalny pobór energii wraz z odsetkami od dnia 1 marca 2006 r.

Sąd Rejonowy w W. dnia 30 stycznia 2009 r. wydał przeciwko pozwanym nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym na kwotę 26.857,08 złotych. Dnia 10 lutego 2009 r. pozwani wnieśli sprzeciw od tego nakazu.

Sąd Rejonowy w W. wyrokiem z dnia 13 maja 2009 r. oddalił powództwo.

Sąd Rejonowy ustalił, że Zenon J., mąż pozwanej Grażyny J. i ojciec pozostałych pozwanych, w dniu 17 września 2001 r. zawarł z powódką Zakładem Energetycznym Ł. Teren Spółką Akcyjną z siedzibą w Ł. Umowę sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług przesyłowych. W dniu 7 lutego 2006 r. pracownicy powódki przybyli do budynku Zenona J. i dokonali niezapowiedzianej kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego. W wyniku kontroli stwierdzili istnienie samowolnie rozbudowanej wewnętrznej linii zasilania na strychu budynku. Przebudowa polegała na założeniu urządzenia zasilającego skrzynkę na zewnątrz budynku z nielegalnym licznikiem. Licznik ten zasiliał pomieszczenia gospodarcze oraz skrzynkę rozdzielczą w piwnicy połączoną z instalacją budynku. W trakcie kontroli układ nie był włączony.

Po zakończeniu kontroli powódka wystawiła dnia 14 lutego 2006 r. fakturę VAT na kwotę 26.857,08 zł i wezwała Zenona J. do zapłaty. W stosunku do Zenona J. toczyło się postępowanie karne w sprawie zarzutu kradzieży energii w okresie od dnia 24 listopada 2003 r. do dnia 7 lutego 2006 r., które zakończyło się wyrokiem uniewinniającym Sądu Rejonowego w W. z dnia 12 czerwca 2007 r.

Sąd Rejonowy przyjął, że nie wykazano, aby istniejąca ingerencja w układ pomiarowy powodowała nielegalny pobór prądu. W ocenie Sądu Rejonowego samo stwierdzenie ingerencji w układ pomiarowy nie jest wystarczające do uznania, że mamy do czynienia z nielegalnym poborem energii.

Powódka wniosła apelację od wyroku Sądu Rejonowego.

Przy rozpoznawaniu apelacji Sąd Okręgowy w S. powziął wątpliwość wyrażoną w zagadnieniu prawnym przedstawionym do rozstrzygnięcia Sądowi Najwyższemu.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 57 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. Nr 54, poz. 348 ze zm.; dalej: pr. energ.), w razie nielegalnego pobierania energii z sieci przedsiębiorstwo energetyczne pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w taryfach lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Trybunał Konstytucyjny w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 lipca 2006 r., K37/04 (OTK 2006, nr 7A, poz. 79) wyjaśnił, że w wypadku nielegalnego pobierania energii przedsiębiorstwo energetyczne

ma do wyboru dwie możliwości: pobranie opłaty w wysokości określonej w taryfach za nielegalnie pobraną energię albo dochodzenie odszkodowania na zasadach ogólnych.

W okolicznościach niniejszej sprawy jest bezsporne, że powódka dochodzi od pozwanych opłaty za nielegalnie pobraną energię, a nie odszkodowania „na zasadach ogólnych”. Definicję nielegalnego pobierania energii zawiera art. 3 pkt. 18 pr. energ. Zgodnie z tym przepisem w pierwotnym brzmieniu, nielegalnym pobieraniem energii było pobieranie energii bez zawarcia umowy z przedsiębiorstwem lub niezgodnie z umową. Zmiana tego przepisu została dokonana w ustawie z dnia 4 marca 2005 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz ustawy - Prawo ochrony środowiska (Dz. U. Nr 62, poz. 552). Obecnie nielegalnym pobieraniem energii jest pobieranie jej bez zawarcia umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przez ingerencję w ten układ mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy. Według art. 19 ustawy z dnia 4 marca 2005 r., do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy tej ustawy. Tym bardziej więc przepisy ustawy z dnia 4 marca 2005 r. stosuje się do spraw wszczętych po jej wejściu w życie.

Taryfy określające wysokość opłat za nielegalnie pobraną energię były dawniej zamieszczone w § 43 rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 kwietnia 2004 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. Nr 105, poz. 1114). Obecnie w tym zakresie obowiązuje rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2007 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. Nr 128, poz. 895 ze zm.). Zgodnie z § 44 tego rozporządzenia, do spraw wszczętych a niezakończonych przed dniem jego wejścia w życie stosuje się przepisy tego rozporządzenia. Roszczenia dochodzonego w niniejszej sprawie przez powódkę dotyczy § 40 ust. 2 rozporządzenia, który odrębnie określa wysokość opłat w wypadku udowodnionego okresu nielegalnego pobierania energii elektrycznej oraz w sytuacji, gdy nie można ustalić ilości nielegalnie pobieranej energii elektrycznej.

Trzeba się zgodzić z poglądem wypowiedzianym w orzecznictwie i piśmiennictwie, że przewidziana w art. 57 ust. 1 pr. energ. opłata za nielegalnie pobraną energię ma charakter cywilnoprawny i odszkodowawczy. Nie ma natomiast podstaw

do traktowania rozważanej opłaty jako mającej charakter kary ustawowej w rozumieniu art. 485 k.c., do której miałyby odpowiednie zastosowanie przepisy o karze umownej. Kara ustawowa bowiem, podobnie jak kara umowna, wiąże się funkcjonalnie z odpowiedzialnością za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a więc odpowiedzialnością kontraktową.

Tymczasem art. 57 ust. 1 w związku z art. 3 pkt. 18 pr. energ. obejmuje trzy różne stany faktyczne, które jednak nie polegają na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu zobowiązania wynikającego z umowy sprzedaży energii elektrycznej, ale stanowią delikt, określony w ustawie jako nielegalne pobieranie energii. W konsekwencji oczywiście niedopuszczalne byłoby odpowiednie stosowanie art. 484 § 1 zdanie pierwsze k.c., zgodnie z którym kara umowna należy się wierzycielowi w zastrzeżonej wysokości bez względu na wysokość poniesionej szkody. Oznaczałoby to, że przedsiębiorstwo energetyczne byłoby zwolnione z obowiązku dowodzenia szkody i jej wysokości, co pozostawałoby w sprzeczności z wykładnią gramatyczną art. 57 ust. 1 w związku z art. 3 pkt. 18 pr. energ. Z przepisów tych wynika bowiem jednoznacznie, że obowiązek wniesienia opłaty powstaje w wypadku nielegalnego „pobierania” energii, a więc faktycznego, a nie tylko potencjalnego, jej odbierania i korzystania z niej. Zostało to wyraźnie potwierdzone w § 40 ust. 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2007 r., co jest o tyle zrozumiałe, że przepisy aktu wykonawczego nie mogą być sprzeczne z ustawą.

Wobec jasnej treści przepisu zbędne jest sięganie do dalszych metod wykładni, takich w szczególności, jak wykładnia funkcjonalna bądź systemowa. Inaczej mówiąc, *interpretatio cessat in claris*. Zasada *clara non sunt interpretanda*, trafnie odrzucona w zakresie wykładni oświadczeń woli (zob. np. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 25 marca 2004 r., II CK 116/03, niepubl. I z dnia 17 czerwca 2009 r., IV CSK 90/09, niepubl.), znajduje bowiem zastosowanie w odniesieniu do wykładni przepisów prawnych.



W sprawie C 227/08

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 234 WE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Audiencia Provincial de Salamanca (Hiszpania) postanowieniem z dnia 20 maja 2008 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 26 maja 2008 r., w postępowaniu

Eva Martín Martín
przeciwko
EDP Editores, SL,

TRYBUNAŁ (pierwsza izba),
w składzie: A. Tizzano (sprawozdawca), prezes
izby, A. Borg Barthet i M. Ilešič, sędziowie,
rzecznik generalny: V. Trstenjak,
sekretarz: M. Ferreira, główny administrator,

uwzględniając procedurę pisemną i po przeprowadzeniu rozprawy w dniu 12 marca 2009 r.,

rozważywszy uwagi przedstawione:

- w imieniu EDP Editores SL, przez J. M. Sanchezę Garcíę, abogado,
- w imieniu rządu hiszpańskiego, przez B. Plażę Cruz i J. Lópeza-Medela Basconesa, działających w charakterze pełnomocników,
- w imieniu rządu austriackiego, przez C. Pesendorfer, działającą w charakterze pełnomocnika,
- w imieniu Komisji Wspólnot Europejskich, przez R. Vidala Puiga i W. Wilsa, działających w charakterze pełnomocników,

po zapoznaniu się z opinią rzecznika generalnego na posiedzeniu w dniu 7 maja 2009 r.,

wydaje następujący Wyrok:

Motywy wyroku

1. Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 4 dyrektywy Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz.U. L 372, s. 31, zwanej dalej „dyrektywą”).

2. Wniosek ten został złożony w ramach sporu między EDP Editores SL (zwanej dalej „EDP”) a Evą Martín Martín, która odmówiła spełnienia zobowiązań podjętych wraz z podpisaniem umowy zawartej z przedstawicielem EDP u niej w domu.

**Ramy prawne
Uregulowania wspólnotowe**

3. Motywy czwarty do szóstego dyrektywy stanowią:

„[...] szczególną cechą umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jest to, że, co do zasady, to przedsiębiorca rozpoczyna negocjacje, na które konsument jest nieprzygotowany i które są dla niego zaskoczeniem; często konsument nie ma możliwości porównania jakości oraz ceny oferty z innymi ofertami; [...]

[...] w celu umożliwienia konsumentowi oceny powstałych na mocy umowy zobowiązań, powinien on uzyskać prawo odstąpienia od niej w terminie co najmniej siedmiu dni;

[...] należy podjąć właściwe środki zapewniające konsumentowi pisemną informację o czasie przeznaczonym do namysłu”.

4. Artykuł 1 ust. 1 dyrektywy stanowi:

„Niniejszą dyrektywę stosuje się do umów, na podstawie których przedsiębiorca dostarcza konsumentowi towary lub świadczy usługi i które są zawierane: [...]

– w trakcie odwiedzin przedsiębiorcy:

i) w domu konsumenta lub w domu innego konsumenta; [...]

w przypadku gdy odwiedziny te nie odbywają się na wyraźne życzenie konsumenta”.

5. Artykuł 4 dyrektywy stanowi:

„W przypadku transakcji objętych zakresem art. 1, przedsiębiorcy są zobowiązani zawiadomić konsumentów na piśmie o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy w terminie wymienionym w art. 5, podając nazwisko i adres osoby, wobec której można dochodzić tego prawa.

Takie zawiadomienie zawiera datę zawarcia umowy i wszelkie dane umożliwiające jej identyfikację. Jest ono dostarczone konsumentowi:

a) w przypadku art. 1 ust. 1, w momencie zawarcia umowy; [...]

Państwa członkowskie zapewnią ustanowienie właściwych środków ochrony konsumentów w krajowym ustawodawstwie, w przypadku gdy informacje określone w niniejszym artykule nie zostaną dostarczone”.

6. Artykuł 5 dyrektywy ma następujące brzmienie:

„1. Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy przez wysłanie zawiadomienia w terminie nie krótszym niż siedem dni od otrzymania zawiadomienia określonego w art. 4, zgodnie z procedurą ustanowioną w ustawodawstwie krajowym. [...]

2. Wysłanie przez konsumenta zawiadomienia zwalnia konsumenta z wszelkich zobowiązań wynikających z umowy”.

7. Artykuł 8 tej dyrektywy stanowi:

„Niniejsza dyrektywa nie stanowi przeszkody dla wprowadzenia lub utrzymania w mocy przez państwa członkowskie bardziej korzystnych przepisów ochrony konsumentów w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą”.

Uregulowania krajowe

8. Ustawa 26/1991 z dnia 21 listopada o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (BOE 26.11.1991, nr 283/1991) dokonuje transpozycji dyrektywy do prawa hiszpańskiego.

9. Artykuł 3 wyżej wymienionej ustawy stanowi:

„1. Umowę lub ofertę zawarcia umowy, o których mowa w art. 1, sporządza się na piśmie w dwóch egzemplarzach z dołączonym formularzem odstąpienia od umowy. Powinny one być opatrzone datą oraz własnoręcznym podpisem konsumenta.

2. Dokument umowy powinien zawierać, bezpośrednio nad miejscem przeznaczonym na podpis konsumenta, sporządzoną widocznym drukiem jasną i precyzyjną informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy oraz o warunkach i skutkach wykonania tego uprawnienia.

3. Formularz odstąpienia powinien być oznaczony dobrze widocznym napisem „oświadczenie o odstąpieniu” oraz wskazywać nazwisko i adres osoby, do której należy je wysłać oraz dane pozwalające na identyfikację umowy i jej stron.

4. Po zawarciu umowy przedsiębiorca lub osoba działająca na jego rachunek wręcza konsumentowi jeden egzemplarz umowy oraz formularz odstąpienia.

5. Ciężar dowodu, że określone w tym artykule wymogi zostały spełnione spoczywa na przedsiębiorcy”.

10. Artykuł 4 ustawy 26/1991 określa skutki niespełnienia warunków wymienionych w art. 3 oraz stanowi:

„Przedstawiona oferta lub umowa zawarta z naruszeniem wymogów przewidzianych w poprzednim artykule mogą być unieważnione na wniosek konsumenta.

Na nieważność nie może się powoływać w żadnym wypadku przedsiębiorca, chyba że to konsument ponosi wyłączną winę za naruszenie”.

11. Artykuł 9 tej ustawy stanowi:

„Konsument nie może zrzec się uprawnień przyznanych przez niniejszą ustawę. Jednak postanowienia umowy bardziej korzystne dla konsumenta uznaje się za ważne”.

Postępowanie przed sądem krajowym i pytanie prejudycjalne

12. W dniu 20 maja 2003 r. Eva Martín Martín podpisała z przedstawicielem EDP u siebie w domu umowę kupna piętnastu książek, pięciu DVD oraz odtwarzacza DVD. Produkty te zostały jej dostarczone w dniu 2 czerwca 2003 r.

13. Ponieważ spółka EDP nie otrzymała zapłaty za dostarczone towary, wniosła do Juzgado de Primera Instancia n° 1 de Salamanca o wydanie nakazu zapłaty przeciwko Evie Martín Martín, domagając się zasądzenia kwoty 1861,52 EUR z ustawowymi odsetkami za zwłokę.

14. Pozwana, od której wyrokiem z dnia 14 czerwca 2007 r. zasądzono żadaną kwotę, wniosła apelację do Audiencia Provincial de Salamanca.

15. We wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym Audiencia Provincial de Salamanca stwierdza przede wszystkim, że rozpatrywana umowa może być uznana za nieważną, albowiem pozwana nie została poinformowana o prawie odstąpienia od umowy w terminie siedmiu dni od dostarczenia towaru ani o warunkach i skutkach wykonania tego uprawnienia. Sąd ten pokreślił jednak, że ani przed sądem pierwszej instancji ani podczas postępowania apelacyjnego E. Martín Martín nie podniosła zarzutu nieważności umowy.

16. Tymczasem zważywszy na fakt, że art. 4 ustawy 26/1991 wymaga, by to konsument zażądał stwierdzenia nieważności umowy zawartej z naruszeniem wymogów określonych w art. 3 tej ustawy oraz że w prawie hiszpańskim w postępowaniu cywilnym obowiązuje ogólnie tzw. „zasada dyspozycyjności” („de justicia rogada”), wedle której sąd nie może z urzędu rozpoznawać okoliczności faktycznych, dowodów i żądań niepodniesionych przez strony, Audiencia Provincial de Salamanca zastanawia się, czy orzekając w sprawie niniejszej apelacji od wyroku wydanego w pierwszej instancji powinien wziąć pod uwagę jedynie zarzuty powołane w ramach zarzutów w postępowaniu nakazowym i postępowaniu apelacyjnym, czy też przepisy dyrektywy upoważniają go jednak do orzeczenia w przedmiocie nieważności umowy z urzędu.

17. W tej sytuacji Audiencia Provincial de Salamanca postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującym pytaniem prejudycjalnym:

„Czy art. 153 WE w związku z art. 3 WE, art. 95 WE i art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej [ogłoszonej w Nicei w dniu 7 grudnia 2000 r. (Dz.U. C 364, s. 1)] oraz dyrektywą [...],

a konkretnie jej art. 4, należy interpretować w ten sposób, że sąd rozpoznający apelację od wyroku wydanego w pierwszej instancji ma prawo stwierdzić z urzędu nieważność umowy objętej zakresem ww. dyrektywy, jeżeli nieważność ta nie została w ogóle podniesiona przez pozwanego konsumenta, ani w ramach zarzutów w postępowaniu nakazowym, ani w postępowaniu w pierwszej instancji, ani w skardze apelacyjnej?”.

W przedmiocie pytania prejudycjalnego

18. W swoim pytaniu Audiencia Provincial de Salamanca pragnie w istocie ustalić, czy art. 4 dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że daje on sądowi krajowemu prawo do podniesienia z urzędu naruszenia tego przepisu oraz do stwierdzenia nieważności umowy objętej zakresem przedmiotowym tej dyrektywy ze względu na to, że konsument nie został poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy, chociaż konsument nie podniósł tej nieważności w żadnym momencie w postępowaniach przed właściwymi sądami krajowymi.

19. Aby udzielić odpowiedzi na to pytanie należy na wstępie przypomnieć, że prawo wspólnotowe nie wymaga w zasadzie, by sady krajowe podnosiły z urzędu zarzut naruszenia przepisów wspólnotowych, jeżeli zbadanie takiego zarzutu zmuszałoby je do wyjścia poza granice sporu wyznaczone przez jego strony, opierające się na okolicznościach innych niż te, na których strona zainteresowana zastosowaniem tych przepisów oparła swoje roszczenie (zob. podobnie w szczególności wyroki: z dnia 14 grudnia 1995 r. w sprawie C-430/93 van Schijndel i van Veen, Rec. s. I-4705, pkt 22, z dnia 7 czerwca 2007 r. w sprawach połączonych C-222/05 do C-225/05 van der Weerd i in., Zb.Orz. s. I-4233, pkt 36).

20. To ograniczenie uprawnień sądu krajowego wynika z zasady, zgodnie z którą inicjatywa procesowa należy do stron, a zatem sąd może działać z urzędu jedynie w wyjątkowych przypadkach, gdy wymaga tego interes publiczny (zob. ww. wyroki: w sprawie van Schijndel i van Veen, pkt 21, w sprawie van der Weerd i in., pkt 35).

21. Należy zatem w pierwszej kolejności ustalić, czy przepis wspólnotowy, którego dotyczy spór przed sądem krajowym, tj. art. 4 dyrektywy, można uznać za przepis, u którego podstaw leży taki interes publiczny.

22. W tym względzie należy przede wszystkim zwrócić uwagę, że, jak wynika to w szczególności z motywów czwartego i piątego, celem dyrektywy jest ochrona konsumenta przed ryzykiem wyni-

kającym z zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (wyrok z dnia 10 kwietnia 2008 r. w sprawie C 412/06 Hamilton, Zb.Orz. s. I-2383, pkt 32), które to umowy cechują się tym, że zwykle to przedsiębiorca rozpoczyna negocjacje, a konsument jest całkowicie nieprzygotowany, w szczególności w zakresie porównania cen i jakości różnych dostępnych ofert, na ten rodzaj obwoźnej sprzedaży.

23. To ze względu na ten brak równowagi dyrektywa gwarantuje ochronę konsumenta, ustanawiając, po pierwsze, przysługujące mu prawo odstąpienia od umowy. Prawo takie ma bowiem na celu właśnie skompensowanie niekorzystnej sytuacji, wynikającej dla konsumenta z faktu sprzedaży obwoźnej poza lokalem przedsiębiorstwa, dając mu przez przynajmniej siedem dni możliwość dokonania oceny zobowiązań wynikających z umowy (zob. podobnie ww. wyrok w sprawie Hamilton, pkt 33).

24. W celu wzmocnienia ochrony konsumenta w sytuacji, w której jest on zaskakiwany, w art. 4 dyrektywa wymaga ponadto, by przedsiębiorca poinformował na piśmie konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, a także o warunkach i sposobach wykonania tego uprawnienia.

25. Wreszcie z art. 5 ust. 1 dyrektywy wynika, iż ów minimalny termin siedmiu dni powinien być liczony od chwili otrzymania przez konsumenta wspomnianej informacji. Przepis ten znajduje swe uzasadnienie, jak już Trybunał miał okazję wyjaśnić, w założeniu, że jeśli konsument nie jest świadomy istnienia prawa do odstąpienia od umowy, nie może on z niego skorzystać (wyrok z dnia 13 grudnia 2001 r. w sprawie C-481/99 Heininger, Rec. s. I-9945, pkt 45).

26. Innymi słowy, ustanowiony przez dyrektywę system ochrony wymaga nie tylko tego, by konsument, jako słabsza strona, posiadał prawo do odstąpienia od umowy, lecz by był on świadomy swoich praw, będąc o nich wyraźnie poinformowany na piśmie.

27. Należy więc stwierdzić, że obowiązek poinformowania konsumenta nałożony w art. 4 dyrektywy stanowi centralny punkt jej ogólnej systematyki, stanowiąc zasadniczą gwarancję, jak podkreśliła rzecznik generalny w pkt 55 i 56 opinii, skutecznego skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, a zatem zamierzonej przez ustawodawcę wspólnotowego skuteczności (effet utile) ochrony konsumentów.

28. Przepis taki objęty jest w związku z tym zakresem interesu publicznego i może, w rozumieniu orzecznictwa przytoczonego w pkt 20 niniejszego wyroku, uzasadniać podjęcie przez sąd krajowy aktywnego działania w celu zniwelowania braku równowagi między konsumentem a przedsiębiorcą w ramach umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

29. W tych okolicznościach należy uznać, że w razie gdyby konsument nie został należycie poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy, sąd krajowy rozpoznający sprawę może podnieść z urzędu naruszenie wymogów przepisów art. 4 dyrektywy.

30. Ustaliwszy powyższe, w celu udzielenia odpowiedzi na pytanie zasadne przez Audiencia Provincial de Salamanca, w drugiej kolejności należy dokonać wyjaśnienia kwestii dotyczących skutków, które mogą wynikać z takiego naruszenia, a konkretnie, możliwości stwierdzenia przez sąd krajowy rozpoznający spór nieważności umowy zawartej z naruszeniem obowiązku poinformowania konsumenta, stanowiącego przedmiot tego sporu.

31. W tym względzie Trybunał miał już okazję wyjaśnić, że chociaż art. 4 akapit trzeci dyrektywy przyznaje państwom członkowskim kompetencję do uregulowania kwestii związanych ze skutkami naruszenia obowiązku poinformowania konsumenta, sądy krajowe, które rozstrzygają spór pomiędzy jednostkami powinny z kolei interpretować całość uregulowań prawa wewnętrznego tak dalece, jak to możliwe, w świetle treści, jak również celu dyrektywy, aby uzyskać wynik zgodny z zamierzonym przez tę dyrektywę celem (zob. w szczególności podobnie wyrok z dnia 25 października 2005 r. w sprawie C-350/03 Schulte, Zb.Orz. s. I-9215, pkt 69, 71 i 102).

32. W tych ramach należy podkreślić po pierwsze, że pojęcie „właściw[e] środka[i] ochrony konsumentów”, o którym mowa jest w art. 4 akapit trzeci dyrektywy, przyznaje władzom krajowym pewien zakres swobodnego uznania przy określaniu skutków wynikających z braku poinformowania konsumenta, pod warunkiem, że z tych uprawnień uznaniowych korzysta się zgodnie z celem dyrektywy w celu zabezpieczenia ochrony przyznanej konsumentom, na warunkach odpowiednich do okoliczności właściwych dla danego przypadku.

33. Po drugie, należy również przypomnieć, że dyrektywa dokonuje harmonizacji w minimalnym zakresie, ponieważ zgodnie z art. 8 nie stanowi ona przeszkody dla wprowadzenia lub utrzymania w mocy przez państwa członkowskie bardziej

korzystnych przepisów ochrony konsumentów w objętej nią dziedzinie (zob. podobnie ww. wyrok w sprawie Hamilton, pkt 48).

34. W tych okolicznościach środek, którego zastosowanie rozważa sąd krajowy, polegający na stwierdzeniu nieważności spornej umowy można określić jako „właściwy” w rozumieniu wspomnianego art. 4 akapit trzeci, ponieważ stanowi on karę za nieprzestrzeganie obowiązku, którego poszanowanie, jak podkreślono w pkt 26 i 27 niniejszego wyroku, ma zasadnicze znaczenie dla celów kształtowania woli konsumenta i osiągnięcia poziomu ochrony, do którego dąży wspólnotowy ustawodawca.

35. Należy wreszcie wyjaśnić, że po pierwsze, wniosek ten nie wyklucza oczywiście, iż wspomniany poziom ochrony można również zapewnić za pomocą innych środków, takich jak na przykład rozpoczęcie ponownego biegu terminów obowiązujących w zakresie odstąpienia od umowy, które sprawi, że konsument będzie w stanie skorzystać z prawa przysługującego mu na mocy art. 5 ust. 1 dyrektywy. Po drugie, sąd krajowy rozpoznający sprawę mógłby również być zobowiązany do uwzględnienia w niektórych okolicznościach woli konsumenta, by nie unieważniać spornej umowy (zob. analogicznie wyrok z dnia 4 czerwca 2009 r. w sprawie C-243/08 Pannon GSM, dotychczas niopublikowany w Zbiorze, pkt 33).

36. W świetle całości powyższych rozważań na zadane pytanie należy odpowiedzieć, iż art. 4 dyrektywy nie stoi na przeszkodzie temu, by sąd krajowy stwierdził z urzędu nieważność umowy podlegającej zakresowi przedmiotowemu tej dyrektywy ze względu na to, że konsument nie został poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy, nawet wówczas, gdy konsument nie podniósł tej nieważności w żadnym momencie postępowania przed właściwymi sądami krajowymi.

W przedmiocie kosztów

37. Dla stron postępowania przed sądem krajowym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed tym sądem, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż poniesione przez strony postępowania przed sądem krajowym, nie podlegają zwrotowi.

Wzrastająca od 2007 roku liczba skarg dotyczących ubezpieczeń grupowych powiązanych z umowami kredytowymi oraz opublikowany w grudniu 2007 roku raport Rzecznika Ubezpieczonych na temat podstawowych problemów polskiego rynku *bancassurance* (podobne opinie wyrażały w tamtym okresie także inne instytucje: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwo Finansów, Komisja Nadzoru Finansowego, a także Kancelaria Prezesa Rady Ministrów), stały się impulsem do stworzenia przez Związek Banków Polskich Rekomendacji dobrych praktyk w relacji bank – klient na polskim rynku *bancassurance*.

Rekomendacja dotyczy działalności banków w zakresie produktów ubezpieczeniowych, które powiązane są bezpośrednio z produktami bankowymi, zatem jej zakres przedmiotowy odnosi się do sytuacji uregulowanej w art. 808 Kodeksu Cywilnego, gdy bank występuje w roli ubezpieczającego, zawierającego umowę ubezpieczenia na rachunek klienta banku. Rekomendacja była przedmiotem konsultacji z instytucjami zewnętrznymi: Ministerstwem Finansów, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Pełnomocnikiem Rządu ds. Równego Traktowania.

Dokument wiąże banki - członków ZBP od dnia 1 listopada 2009 roku, a obecnie Związek opracowuje kolejny dokument - rekomendację dotyczącą ubezpieczeń kredytów hipotecznych. W pismach reklamacyjnych kierowanych do banków możecie Państwo powoływać się na postanowienia Rekomendacji, choć należy pamiętać, że dokument ten nie ma jeszcze cech kodeksu etycznego, jak np. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej. Mimo to po jego wejściu w życie liczba skarg kierowanych do arbitrażu gwałtownie zmalała, a banki dostosowały się do ustalonych, jednolitych zasad postępowania z klientami.

Katarzyna Marczyńska
Arbiter Bankowy

REKOMENDACJA dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Cel dokumentu

1. Niniejsze Dobre Praktyki określają ogólne zasady postępowania Banków w przypadku świadczenia usług *Bancassurance* oraz obsługi posprzedażowej Klientów w ramach tych usług.

2. Postępowanie zgodne z Dobrymi Praktykami ma chronić ekonomiczne i prawne interesy Klientów Banków przez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości Dokumentacji i procesu przyjmowania oświadczeń woli, dotyczących objęcia Ochroną oraz zapewnienie stosownych kompetencji Personelu i odpowiednich standardów obsługi Klienta, a także przeciwdziałać stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zagwarantować, by działania Personelu wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

§ 2 Ochrona ubezpieczeniowa

1. Banki dokładają należytej staranności, aby Ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są Klienci,

uwzględniała charakter i istotne cechy Produktu bankowego oraz potrzeby Klienta wynikające z jego ewentualnych zobowiązań wobec Banku.

2. Banki dokładają należytej staranności, aby warunki objęcia Ochroną, określone w umowach z Ubezpieczycielami, były korzystne dla Klientów, jak również weryfikują właściwe wykonywanie umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela. W tym celu Banki w szczególności monitorują liczbę decyzji odmownych Ubezpieczyciela co do wypłat świadczeń oraz analizują uzasadnienia tych decyzji. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Banki podejmują działania w celu ich usunięcia.

§ 3 Definicje

1. *Bancassurance* – usługa polegająca na oferowaniu Klientom Banków Ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych przez Banki z Ubezpieczycielami umów ubezpieczenia grupowego na rachunek Klientów Banków. Niniejsza definicja odnosi się wyłącznie do zasad określonych w niniejszej Rekomendacji.

2. Dokumentacja – dokumenty wręczane/udostępniane Klientom i ich dotyczące, związane z zawarciem umowy

o Produkt bankowy lub z objęciem Ochrona (np. potwierdzenie przystąpienia do ubezpieczenia grupowego), włącznie z dokumentami określającymi Warunki Ubezpieczenia (WU).

3. Materiały informacyjne – ogólna informacja Banku udostępniana Klientowi, zawierająca informacje o zakresie Ochrony ubezpieczeniowej.

4. Ochrona ubezpieczeniowa/ Ochrona – uprawnienie Klienta lub uposażonego do otrzymania od Ubezpieczyciela określonej sumy pieniężnej lub świadczenia niepieniężnego (w zależności od zapisów WU) w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest Klientom Banków na podstawie umowy ubezpieczenia grupowego zawartej pomiędzy Bankiem jako Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.

5. Personel – osoby prowadzące sprzedaż i obsługę posprzedażową Produktu bankowego, odbierające od Klientów oświadczenia woli dotyczące przystąpienia do ubezpieczenia grupowego, podejmujące działania informacyjne, kontrolne lub szkoleniowe w zakresie Ochrony ubezpieczeniowej, w ramach określonych niniejszą Rekomendacją.

6. Ubezpieczający – Bank, który zawarł z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia grupowego na rachunek swoich Klientów (Ubezpieczonych).

7. Ubezpieczony - Klient Banku, osoba, której dobro osobiste (zdrowie, życie), odpowiedzialność majątkową lub interes majątkowy zostały objęte Ochroną ubezpieczeniową.

8. Ubezpieczyciel – podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie ubezpieczeń na życie albo ubezpieczeń majątkowych na podstawie zezwolenia właściwego organu, który zawiera z Ubezpieczającym umowę ubezpieczenia grupowego na rachunek Klientów Ubezpieczającego i zobowiązuje się do wypłaty świadczenia w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych tą umową.

9. Warunki Ubezpieczenia (WU) – Warunki Ubezpieczenia lub inny dokument określający prawa i obowiązki Ubezpieczającego, Ubezpiezonego oraz Ubezpieczyciela.

Rozdział II

DOKUMENTACJA I MATERIAŁY INFORMACYJNE

§ 4 Dokumentacja

1. Bank zapewnia Klientowi dostęp do Materiałów informacyjnych oraz Dokumentacji.

2. Z Dokumentacji lub Materiałów informacyjnych jasno wynika, iż Klient przystępuje do ubezpieczenia grupowego bądź czy został objęty Ochroną ubezpieczeniową.

§ 5 Charakter Ochrony

1. Z Dokumentacji oraz Materiałów informacyjnych jasno wynika, czy objęcie Ochroną jest wymagane przez Bank.

2. Jeżeli dostępne są różne opcje (warianty) Ochrony, Dokumentacja zawiera informacje, jaka opcja została przez Klienta wybrana i jaki jest właściwy dla niej zakres Ochrony.

§ 6 Informacje dotyczące Ochrony

Dokumentacja zawiera co najmniej następujące informacje:

- 1) nazwę Ubezpieczyciela,
- 2) nazwę WU, na podstawie których Klient obejmowany jest Ochroną,
- 3) zakres Ochrony,
- 4) sumę ubezpieczenia,
- 5) okres Ochrony wraz z informacją o zasadach kontynuacji/ wznowień – jeśli mogą wystąpić,
- 6) obowiązki Ubezpiezonego,
- 7) wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności,
- 8) koszty Ochrony ponoszone przez Ubezpiezonego,
- 9) informacje o prawie do rezygnacji z Ochrony oraz jej skutkach wraz z informacją o rozliczeniu kosztów w takim przypadku,
- 10) sposób i tryb zgłaszania roszczenia i reklamacji,
- 11) w przypadku, gdy Ochroną objęta może być więcej niż jedna osoba, również informacje o tym, która z osób i w jakim zakresie zostaje objęta Ochroną,
- 12) podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia.

§ 7 Informacje o kosztach Ochrony

Dokumentacja zawiera informacje o kosztach Ochrony ponoszonych przez Klienta, oraz:

- a) czy koszty te będą przez Klienta ponoszone jednorazowo, czy okresowo (w tym o terminie dokonywania opłat),
- b) o sposobie pokrywania tych kosztów przez Klienta.

§ 8 Przejrzystość Dokumentacji

1. Dokumentacja jest:
a) sporządzona w formacie umożliwiającym zapoznanie się Klientów z jej treścią,
b) napisana w sposób dla nich zrozumiały.

2. Postanowienia sformułowane niejednoznacznie interpretuje się na korzyść Klientów.

3. W przypadku, gdy przystąpienie do ubezpieczenia wiąże się z opłatami dla Klienta, w celu umożliwienia Klientowi podjęcia świadomej decyzji dotyczącej Ochrony, stosuje się Dokumentację, która zawiera oświadczenie woli Klienta o objęciu Ochroną.

4. Informacje dotyczące Ochrony zawarte w materiałach innych niż WU, zawierają odwołanie do WU, które również każdorazowo powinny być udostępniane Klientowi, w dotyczącym go zakresie.

5. Dokumentacja oraz wszelka inna korespondencja jest dostarczana Klientowi w sposób analogiczny do sposobu wybranego przez niego w stosunku do pozostałej dokumentacji bankowej dotyczącej Produktu bankowego lub w inny sposób, uzgodniony z Klientem.

§ 9 Materiały informacyjne i reklama

1. Informacja o wymogu lub możliwości objęcia Ochroną oraz informacje na temat Ochrony umieszczone zostają w Materiałach informacyjnych dotyczących Produktu i/lub w osobnych materiałach.

2. Materiały informacyjne i reklamowe nie zawierają treści, które mogłyby wprowadzić Klienta w błąd.

Rozdział III

OBEJMOWANIE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 10 Sposób przekazania informacji oraz doręczenie/udostępnienie Dokumentacji

1. Bank zapewnia dostęp do informacji, Materiałów informacyjnych oraz Dokumentacji przed podjęciem przez Klienta decyzji o objęciu Ochroną i złożeniem przez niego oświadczenia woli o objęciu Ochroną, w czasie umożliwiającym mu zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.

2. Udzielając informacji Klientowi można również wskazywać mu odpowiednie zapisy w Dokumentacji, w tym w Warunkach Ubezpieczenia, i/lub w Materiałach informacyjnych.

3. Klientowi doręczone/udostępnione zostają WU w aktualnej treści określonej przez Ubezpieczyciela, w celu umożliwienia zapoznania się ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu Ochrony, ograniczeń, rezygnacji oraz trybu zgłaszania roszczeń.

§ 11 Sprawdzenie warunków objęcia Ochroną

1. Banki dokładają należytej staranności w celu sprawdzenia, przed objęciem Ochroną, czy Klient spełnia przewidziane w WU warunki objęcia Ochroną (w szczególności wiek). Weryfikacja informacji jest dokonywana na podstawie posiadanej dokumentacji bankowej.

2. Klienci nie spełniający warunków koniecznych do objęcia Ochroną powinni zostać poinformowani o tym fakcie przez Bank.

3. W takiej sytuacji Bank, w miarę możliwości, powinien zaproponować Klientowi inny Produkt bankowy, zawierający inny zakres Ochrony lub nie zawierający Ochrony ubezpieczeniowej.

§ 12 Informacja

1. Z informacji udzielanej Klientowi jasno wynika, czy objęcie Ochroną ma charakter dobrowolny, czy też jest wymagane przez Bank.

2. Klient zostaje poinformowany także o warunkach objęcia Ochroną oraz o zakresie Ochrony, a ponadto o istnieniu wyłączeń odpowiedzialności.

§ 13 Obejmowanie Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na Odległość

1. W przypadku obejmowania Ochroną drogą telefoniczną:

- a) złożenie przez Klienta oświadczenia woli dotyczącego objęcia Ochroną może mieć formę deklaracji ustnej,
- b) Klient zostaje poinformowany w jaki sposób zapewni mu się dostęp do pełnej informacji, w zakresie opisanym w Rozdziale 2 „Dokumentacja i Materiały informacyjne”,
- c) Klientowi zaoferowana zostaje możliwość zadawania dalszych pytań,
- d) rozmowa telefoniczna jest należycie utrwalona i zarchiwizowana,
- e) bez zbędnej zwłoki Klient otrzymuje potwierdzenie objęcia Ochroną,
- f) Klient telefonicznie otrzymuje przynajmniej podstawowe informacje na temat zakresu Ochrony, kosztów Ochrony oraz prawa do rezygnacji z Ochrony.

2. Przy projektowaniu procesów obejmowania Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na odległość (np. przez telefon, Internet, za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej), Bank uwzględni specyfikę medium i w niezbędnym zakresie dostosowuje do niej proces obejmowania Ochroną.

§ 14 Kompletność Dokumentacji i danych

1. Bank dokonuje sprawdzenia, czy Klient złożył oświadczenie woli dotyczące objęcia Ochroną w sposób przewidziany w Dokumentacji, dokonuje sprawdzenia prawidłowości i kompletności Dokumentacji.

2. Banki dokładają należytej staranności w celu zapewnienia, aby wszelkie dane dotyczące Ochrony, zarejestrowane w systemach informatycznych, były poprawne i kompletne oraz należycie zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

Rozdział IV OBŚLUGA KLIENTÓW OBJĘTYCH OCHRONĄ

§ 15 Jakość obsługi

Udzielanie odpowiedzi na zapytania i reklamacje, obsługa rezygnacji, informowanie o zgłaszaniu roszczeń oraz inne kontakty z Klientami – bez względu na formę komunikacji - wykonywane są terminowo oraz zawierają rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla Klienta informacje.

§ 16 Szczególne wsparcie dla Klienta

1. W trakcie wykonywania czynności wymienionych w § 15, Bank przypomina Klientowi o wszelkich znanych mu uprawnieniach przysługujących Klientowi z tytułu Ochrony ubezpieczeniowej, również w sytuacji, gdy Klient nie powołuje się na nie z własnej inicjatywy.

2. Bank dokłada należytej staranności, aby Klient w pełni skorzystał z uprawnień wynikających z objęcia Ochroną ubezpieczeniową.

3. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej z Ubezpieczycielem z przyczyn leżących po stronie Banku, Bank, w miarę możliwości, zapewni Klientom kontynuację Ochrony ubezpieczeniowej.

4. W innych przypadkach Bank powinien poinformować Klienta o fakcie ustania Ochrony ubezpieczeniowej.

§ 17 Rezygnacja z Ochrony

1. Bank zapewni Klientowi w każdym przypadku prawo do rezygnacji z Ochrony.

2. W przypadku, gdy ubezpieczenie stanowi zabezpieczenie dla Produktu bankowego, Bank poinformuje Klienta, że konsekwencją rezygnacji może być obowiązek dostarczenia innego zabezpieczenia przez Klienta, zmiana kosztów Produktu bankowego, zmiana warunków umowy o Produkt bankowy lub wypowiedzenie przez Bank umowy o Produkt bankowy.

3. Jeżeli objęcie Ochroną stanowi wymagane zabezpieczenie należności z tytułu umowy o Produkt bankowy, warunkiem rezygnacji może być ustanowienie innego, odpowiedniego zabezpieczenia.

4. W związku z rezygnacją z Ochrony, Klient nie ponosi na rzecz Banku żadnych opłat manipulacyjnych.

§ 18 Zwrot kosztów z tytułu niewykorzystanej Ochrony

1. W przypadku zakończenia Ochrony przed upływem okresu ubezpieczenia, Bank odpowiada wobec Klienta

za zwrot kosztów za niewykorzystany okres Ochrony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 poniżej.

2. W przypadku opłat wnoszonych miesięcznie, każdorazowo rezygnacja Klienta z Ochrony wywiera skutek dopiero na koniec miesiąca Ochrony, za który została uiszczona opłata.

§ 19 Zgłaszanie roszczeń

1. Bank zapewnia Klientom informacje o możliwości i sposobie zgłaszania roszczeń do Ubezpieczyciela z tytułu Ochrony, w każdym czasie jej trwania.

2. Bank zapewnia osobom zgłaszającym roszczenia z tytułu Ochrony ubezpieczeniowej wsparcie w relacjach z Ubezpieczycielem.

ROZDZIAŁ V KOMPETENCJE PERSONELU

§ 20 Polityka i plany szkoleń

1. W celu zapewnienia Personelowi kompetencji niezbędnych do wykonywania obowiązków zgodnie z niniejszymi Dobrymi Praktykami, rekomenduje się, aby Banki we współpracy z Ubezpieczycielami opracowały i realizowały szkolenia w zakresie WU.

2. Banki powinny zwrócić uwagę, aby zakres merytoryczny i częstotliwość działań szkoleniowych były odpowiednie do skali i zakresu obejmowania Klientów Ochroną ubezpieczeniową.

ROZDZIAŁ VI SYSTEMY KONTROLI I MONITORINGU

§ 21 Monitoring praktyk i obsługi

1. Banki opracują i wdrożą procesy monitoringu praktyk w zakresie obejmowania Ochrona oraz prowadzenia obsługi.

2. Proces monitorowania umożliwi wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości w punktach sprzedaży lub jednostkach organizacyjnych, w których nieprawidłowości te występują.

3. Proces monitorowania przez Banki praktyk w zakresie obsługi umożliwi również wykrywanie nieprawidłowości związanych z obsługą zapytań i reklamacji w Banku oraz roszczeń u Ubezpieczyciela.

§ 22 Postanowienie końcowe

W sposób zwyczajowo przyjęty Banki poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszych Dobrych Praktyk.

UOKiK 1990
2010

Biuletyn finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów