

*Szanowni Państwo!
Drogie Koleżanki!
Drodzy Koledzy!*

Nawet się nie obejrzelismy, a już kończy się rok. Tradycyjnie więc wchodzimy w okres podsumowań rocznych dokonań i zastanawiania się nad tym, co przyniosą kolejne lata.

Rok 2009 był szczególnie z uwagi na ważną dla rozwoju polityki konsumenckiej w naszym kraju rocznicę. Obchodziliśmy bowiem 10-lecie powstania nowej w naszych warunkach instytucji, jaką są Miejscy i Powiatowi Rzecznicy Konsumentów. Federacja Konsumentów – pomysłodawca powołania na szczeblu samorządowym instytucji wyspecjalizowanej w ochronie interesów i praw konsumentów – z prawdziwą satysfakcją i szczerym podziwem przyjęła podsumowanie dotychczasowych działań Rzeczników. Z własnego doświadczenia wiemy, ile wysiłku i pracy trzeba włożyć, by ochrona konsumentów była skuteczna. To nie tylko walka z usługodawcą czy sprzedawcą naruszającym prawa i interesy konsumenta, ale często walka z nim samym o to, by zechciał np. zrozumieć wagę własnego podpisu lub fakt, że prawo konsumenckie ma dynamiczny charakter i się zmienia. Dziękuję więc za trud włożony w edukację konsumentów i wzmacnianie ich pozycji na rynku.

Rok 2010 też będzie szczególnie, bowiem w lutym obchodzić będziemy 20-lecie dzisiejszego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. To ważna dla konsumentów instytucja, bowiem kreuje rządową politykę konsumencką i ją realizuje przy współpracy z wszystkimi zainteresowanymi stronami. Struktura Urzędu – połączenie ochrony konkurencji z ochroną konsumentów – jest w Unii Europejskiej dość unikalna, zwykle bowiem te dwie sprawy są rozdzielone. Nasze 20-letnie doświadczenie wskazuje, że przyjęte w Polsce rozwiązanie nie jest chybione. Mam więc nadzieję – i głębokie przekonanie – że rok 2010 będzie kolejnym, w którym nastąpi zwiększenie efektywnej współpracy Urzędu zarówno z rzecznikami, jak i organizacjami konsumenckimi.

Rok 2011 będzie wyjątkowy. I to nie tylko dlatego, że 7. lipca 2011r. Federacja Konsumentów będzie obchodzić swoje 30-lecie. Będzie wyjątkowy, bowiem 1. lipca 2011 Polska obejmie przewodnictwo Unii Europejskiej.

W naszym wspólnym interesie jest, by Prezydencja Polska mocno podkreśliła znaczenie ochrony konsumentów dla rozwoju rynków krajowych i rynku wewnętrznego Unii Europejskiej.

A poza tym? No cóż, codzienne zmagania o to, by prawa konsumentów były szanowane i respektowane a świadomość konsumentów dynamicznie się rozwijała.

Życzę więc dużo wytrwałości i zdrowia niezbędnych w Państwa jakże trudnej, a czasem niewdzięcznej, pracy. Życzę pogody ducha i dużo satysfakcji zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym. Życzę chwili odpoczynku i spokoju przy rodzinnym świątecznym stole, wejścia w nowy rok tanecznym krokiem i z głową pełną nowych prokonsumenckich pomysłów a także wiele, wiele optymizmu. Jednym (a właściwie dwoma) słowem: Wszystkiego Najlepszego!



*Małgorzata Niepokulczycka
Prezes Federacji Konsumentów*

I Obrót wierzytelnościami – prawa i obowiązki firm windykacyjnych

Działalność podmiotów gospodarczych specjalizujących się w obrocie wierzytelnościami jest częstym tematem skarg i zapytań ze strony konsumentów. W swojej codziennej pracy powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów na pewno niemal codziennie spotykają się z sytuacjami, w których konsumenci czują się zastraszeni, bezradni i całkowicie bezbronni. Jakie prawa i obowiązki mają firmy windykacyjne? Jak bronić się przed niesłusznymi roszczeniami?

Przede wszystkim należy stwierdzić, że nie jest naszą intencją występowanie w obronie nieuczciwych dłużników, którzy świadomie i bez uzasadnionej przyczyny nie płacą swoich zobowiązań. Jednak, co wynika

z codziennej pracy osób zajmujących się poradnictwem konsumenckim, zbyt często zdarzają się przypadki windykacji kompletnie niesłusznej. Konsument w takich sytuacjach wpada w tryby maszyny rynkowej i czuje się osamotniony, zastraszony i bezradny. Wiele do życzenia pozostawiają w takich sytuacjach zachowania i praktyki windykatorów, zdecydowanych dochodzić spornej lub wręcz nieistniejącej należności, niezależnie od wyjaśnień konsumenta i często wbrew zasadom etyki oraz normom współżycia społecznego. Celem tego artykułu jest ułatwienie udzielania pomocy prawnej w takich właśnie sytuacjach, gdy dzięki rzecznikowi głos uzasadnionego sprzeciwu konsumenta może być usłyszany i skutecznie wyegzekwowany.

Na wstępie należy wyjaśnić, czym w istocie są firmy windykacyjne i na czym polega outsourcing w windykacji, czyli korzystanie przez wierzyciela z usług zewnętrznych, świadczonych przez wyspecjalizowaną w odzyskiwaniu należności spółkę bądź kancelarię. Wierzyciel, który decyduje się na outsourcing, przekazuje windykację należności wobec swoich klientów innemu podmiotowi gospodarczemu. Zazwyczaj jest to inna spółka prawa handlowego, rzadziej kancelaria prawna. W obydwu przypadkach jest to odrębny od wierzyciela przedsiębiorca, posiadający odpowiedni wpis do rejestru i podlegający przepisom prawa. Należy podkreślić i informować o tym konsumentów, że podmiot taki nie ma żadnych uprawnień komorniczych lub egzekucyjnych, a jego możliwości zgodnie z zasadą, iż nie można przekazać więcej praw niż samemu się posiada, są najwyżej takie same, jak pierwotnego wierzyciela. Wśród konsumentów częste jest niestety przekonanie, że firma windykacyjna może „zająć pensję” lub „wejść na konto”. Pisanie w tym miejscu co wolno, a czego nie wolno firmie windykacyjnej byłoby niecelowe, dlatego skupimy się na prawnych aspektach działania windykatorów.

Konstrukcja prawna przekazywania wierzytelności do zewnętrznej windykacji może być różna: pełnomocnictwo do czynności związanych z windykacją (art. 98 i nast. k.c.), zlecenie (art. 734 i nast. k.c.) lub przelew wierzytelności (art. 509 i nast. k.c.). Korzystający z zewnętrznej windykacji przedsiębiorcy wykorzystują powyższe opcje zamiennie, w zależności od sytuacji. Najczęstszym sposobem jest przelew, zwany przez windykatorów również cesją lub sprzedażą wierzytelności.

Uregulowany w art. 509 – 517 k.c. *przelew jest umową, z mocy której wierzyciel - cedent przenosi na nabywcę - cesjonariusza wierzytelność przysługującą mu wobec dłużnika. Zgoda dłużnika na jej zawarcie jest potrzebna tylko wtedy, gdy w umowie łączącej wierzyciela z dłużnikiem wyłączono możliwość przeniesienia wierzytelności na osobę trzecią. Przelew wierzytelności nie może pogorszyć sytuacji dłużnika.*

Wierzytelność - z wyjątkiem związanej z dokumentem na okaziciela i zabezpieczonej hipoteką - przechodzi na nabywcę solo consensu, tj. przez sam fakt zawarcia umowy.

Celem i skutkiem przelewu jest przejście wierzytelności na nabywcę. W wyniku przelewu przechodzi na nabywcę ogół uprawnień przysługujących dotychczasowemu wierzycielowi, który zostaje wyłączony ze stosunku zobowiązaniowego, jaki go wiązał z dłużnikiem. Wierzytelność przechodzi na nabywcę w takim stanie, w jakim była w chwili zawarcia umowy o przelew, a więc ze wszystkimi związanymi z nią prawami i brakami (np. przedawnieniem). (Komentarz do Kodeksu cywilnego Księga trzecia. Zobowiązania. Tom I, Helena Cieplà, Warszawa 2009, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis (wydanie IX) s. 851).

Omawiając sprzedaż wierzytelności konsumenckich, musimy rozstrzygnąć podstawowe wątpliwości, które podnoszą konsumenci, zwracając się o pomoc do rzeczników i organizacji konsumenckich. Wątpliwości te wynikają nie tylko z intuicyjnego dostrzegania pewnej niesprawiedliwości, ale również z przepisów prawa i ewentualnych kolizji między różnymi przepisami i aktami prawnymi.

Dotyczą również tematyki ochrony danych osobowych, przekazywanych przez wierzyciela firmom windykacyjnym.

Przepisy następujące trudności interpretacyjnych: **K.c., Art. 385³**. *W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:*

(...) 5) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta.

K.c. Art. 509. § 1. *Wierzyciel może bez zgody dłużnika przenieść wierzytelność na osobę trzecią (przelew), chyba że sprzeciwiałoby się to ustawie, zastrzeżeniu umownemu albo właściwości zobowiązania.*

Ustawa o ochronie danych osobowych, Art. 23. 1. *Przetwarzanie danych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy:*

- 1) osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych,**
- 2) jest to niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa,**
- 3) jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą,**
- 4) jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego,**
- 5) jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.**

Z zacytowanych przepisów wylaniają się ważne pytania:

- **Czy art. 385³ pkt 5) k.c. stanowi *lex specialis* wobec art. 509 k.c.?**

Odpowiedzi na to pytanie, niestety negatywnych dla konsumenta, dostarcza nam wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 lutego 2008 r. (sygn. VI ACa 897/2007, LexPolonica nr 1907400). Sąd stwierdził m.in.:

Wykładnia przepisu art. 385[3] pkt 5 kc, jako zakazu przelewu wierzytelności przysługujących wobec konsumenta jest błędna. Przepis ten dotyczy bowiem sytuacji zmiany osoby kontrahenta dokonanej w trybie umowy z osobą trzecią, która wstępuje w prawa i obowiązki stron umowy, a więc cesji zarówno praw, jak i obowiązków wynikających z zawartej umowy i prowadzącej do zmiany jednej ze stron stosunku zobowiązaniowego. Zamiarem ustawodawcy nie było ustanowienie w art. 385[3] pkt 5 kc (jak również w innych przypadkach tego artykułu) jakiegokolwiek wyjątku w stosunku do art. 509 kc (czy też wobec innych norm ustawowych).

- **Czy przepis art. 23.1 u.o.d.o. umożliwia wierzycielowi przekazanie danych?**

- **Czy jest to konieczne do realizacji umowy?**

- **Czy przekazanie danych jest niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych?**

W wyroku SA w Warszawie przytoczonym powyżej, znajdujemy odpowiedzi i na te pytania:

Stosowanie przepisów art. 23 Ustawy o ochronie danych osobowych wymaga nie tylko wykazania, że chodzi o realizowanie uprawnienia lub obowiązku wynikającego z przepisów prawa lub prawnie usprawiedliwionego celu, ale także dokonania oceny, czy dla realizacji tego konieczne jest (jest niezbędne) przekazanie danych, mimo że brak jest na to zgody osoby, której dane dotyczą. Ocena ta to wyważenie racji i interesów, z jednej strony osoby, której dane dotyczą, mającej objęty ochroną prawną interes, aby jej dane nie były przetwarzane bez jej zgody, a z drugiej strony administratora danych, który ma także objęty ochroną interes prawny, polegający na tym, że ma prawo realizować prawnie usprawiedliwione cele i uprawnienia, co w przypadku administratora danych będącego wierzycielem obejmuje jego prawo do uzyskania należnego świadczenia od dłużnika.

Zgodnie zaś z art. 23 ust. 4 pkt 2 ustawy o danych osobowych za prawnie usprawiedliwiony cel, o którym mowa w art. 23 ust. 1 pkt 5 uważa się w szczególności dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

Działając w zamiarze przelewu wierzytelności, przedsiębiorca może przekazać dane osobowe konsumenta nieograniczonej liczbie nieoznaczonych osób.

Samo przekazanie przez pozwanego danych osobowych powoda firmom windykacyjnym nie może więc być uznane za działanie bezprawne i nie narusza dóbr osobistych powoda. Natomiast działania podejmowane przez te firmy w celu wyegzekwowania należności, nawet jeśli mogłyby być uznane za bezprawne i naruszające dobra osobiste powoda, nie mogą uzasadniać roszczeń skierowanych wobec pozwanego.

Przedstawiona powyżej interpretacja, dokonana przez Sąd Apelacyjny, jest dla konsumentów niekorzystna. W praktyce, prowadząc poradnictwo lub pomoc prawną przed sądami, mogą się Państwo spotkać z tezami zaczerpniętymi ze wskazanego uzasadnienia, gdyż są one chętnie wykorzystywane zarówno przez windykatorów, jak i wierzycieli – zbywców należności. Trzeba jednak pamiętać, że powyższy wyrok, jakkolwiek znaczący i chętnie przytaczany, to jednak zapadł w konkretnej sprawie, w ustalonym stanie faktycznym. Powód w przedmiotowym postępowaniu nie wykazał bowiem, że nie jest dłużnikiem, a jego roszczenie opierało się na dwóch założeniach – kwestionowaniu legalności cesji wierzytelności na podstawie art. 385[3] pkt 5 k.c. oraz podważeniu legalności przekazania danych osobowych na podstawie art. 23 ust 1 pkt 1 u.o.d.o.

Jak zmieni się sytuacja, jeżeli windykowany konsument zdoła wykazać, że nie był dłużnikiem?

W takiej sytuacji można podnieść zarzut, że:

- sprzedano nieistniejącą wierzytelność, Jeśli możliwe jest podniesienie takiego zarzutu i wywiedzenie dowodów, w następstwie należy wskazać, że odpada przytoczony z art. 23 ust. 1 pkt 5 u.o.d.o. A więc prawnie usprawiedliwiony interes administratora nie istniał w chwili dokonania cesji wierzytelności.
- doprowadzono do ominięcia przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych, Jednak wierzytelność sprzedano, naruszając tym samym art. 23 u.o.d.o. Trzeba jednoznacznie ocenić, że przedsiębiorca sprzedający nieistniejącą wierzytelność

nie dochowuje należytej staranności – wobec swojego kontrahenta (firmy windykacyjnej, która kupiła nieistniejący dług) a także wobec konsumenta, którego dane osobowe zostały przekazane, jak się okazuje, bez podstawy prawnej.

Wykazanie, że wierzytelność nie istnieje, jest dla konsumentów trudne. Ale możliwe. Spróbujemy prześledzić kilka sposobów postępowania w takiej sytuacji na przykładzie zaczerpniętym z praktyki:

Z prośbą o poradę prawną zgłosiła się konsumentka Marta O. W dniu 1 kwietnia 2007r. zawarła ona umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu ze spółką U. Umowę zawarto na czas nieoznaczony, ale na warunkach promocyjnych. Zgodnie z regulaminem promocji Marta O. zobowiązała się pozostać klientem przez 12 miesięcy pod rygorem zwrotu ulgi w kwocie 180 zł. W styczniu 2008 r. konsumentka poinformowała operatora, że rezygnuje z jego usług z dniem zakończenia okresu promocyjnego. Operator potraktował rozwiązanie umowy w sposób szablonowy i wyłączył usługę z końcem lutego 2008 r., wskazując jako właściwy miesięczny termin wypowiedzenia. Następnie naliczył Marcie O. zwrot ulgi umownej. Reklamacja napisana przez konsumentkę została odrzucona, a „dług” sprzedany spółce P z Piły. Spółka ta dzwoni i wysyła nieprzyjemną korespondencje do konsumentki średnio raz w tygodniu. Telefoniczne i pisemne wyjaśnienia udzielane windykatorom P. pozostają bez reakcji.

Stan faktyczny, należycie udokumentowany, pozwala stwierdzić, że racja jest po stronie konsumentki. Operator wbrew woli wyrażonej w oświadczeniu o rozwiązaniu umowy przyspieszył jej zakończenie o miesiąc, a następnie bezprawnie naliczył zwrot ulgi. Spółka windykacyjna nie dysponuje dokumentacją sprawy między operatorem a konsumentką. Kilkakrotnie przesyłane dokumenty nie wystarczyły, aby odstąpiono od windykacji. Kwota roszczenia jest mniejsza niż 200 zł, czyli konsumentce nie grozi wpisanie na listę dłużników w BIG. Niemniej, ciągłe telefony i nieprzyjemna korespondencja narażają konsumentkę na stres i spędzają sen z powiek. Jest zdecydowana coś z tą sprawą zrobić. Podejmujemy interwencję, pisząc do windykatora pismo z żądaniem zaprzestania podjętych wobec konsumentki czynności. Bez efektu. Piszemy pismo do operatora, który sprzedał domniemaną wierzytelność. W odpowiedzi otrzymujemy oświadczenie, że U. nie jest wierzycielem i nic od Marty O. nie chce, bo wierzytelność tę sprzedał, a konsumentkę usunął z bazy klientów. Spółka P. prowadzi działania dalej, ale pozwu do sądu nie składa.

Jakie rozwiązanie wybrać? Przeanalizujemy możliwości i argumenty przemawiające za poszczególnymi wariantami:

Wariant 1: Powództwo o ustalenie

W omawianym przypadku konsumentka nie posiada wobec operatora ani windykatora roszczenia o zapłatę. Możliwa jest natomiast konstrukcja roszczenia o ustalenie przez sąd nieistnienia zobowiązania. Podstawą takiego roszczenia jest art. 189 k.c. Pomimo iż jest to przepis zawarty w kodeksie postępowania, to jest to przepis prawa materialnego, ustanawiający podstawę prawną roszczenia.

Art. 189 k.c. Powód może żądać ustalenia przez sąd istnienia lub nieistnienia stosunku prawnego lub prawa, gdy ma w tym interes prawny.

Zgodnie z art. 189 k.c. należy w pozwie o ustalenie wskazać, czego domaga się powód: ustalenia nieistnienia roszczenia. Formułowanie pozwu w formie pytającej („Ustalenie czy roszczenie istnieje”) jest częstym błędem, którego należy się wystrzegać.

Dla możliwości podniesienia roszczenia o ustalenie zasadnicze znaczenie ma posiadanie interesu prawnego. Zgodnie z orzecznictwem nie jest wystarczające stwierdzenie, że interes powoda polega na tym, iż nie chce on zapłacić spornej należności. Istotą bowiem pozwu o ustalenie jest zapewnienie ochrony prawnej w sytuacji, gdy nie jest możliwe wniesienie innego roszczenia do sądu oraz nie jest możliwa obrona uzasadnionego interesu prawnego w innym postępowaniu. W omawianym przypadku ochrona taka może mieć miejsce w postępowaniu wszczętym z powództwa wierzyciela lub nabywcy wierzytelności. W takim duchu wypowiada się również orzecznictwo:

Wyrok Sądu Najwyższego – Izba Cywilna z dnia 16 czerwca 2004 r. (III CK 139/2003 LexPolonica nr 1543782).

Istnienie roszczenia opartego na przepisie art. 189 k.p.c. uzależnione jest od wykazania przez powoda interesu prawnego w dochodzeniu ustalenia stosunku prawnego, który to interes nie istnieje, jeżeli powodowi przysługuje inne powództwo, na podstawie którego może zrealizować swój interes prawny.

Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 20 lutego 2003 r. (I CKN 58/2001 LexPolonica nr 375438 Monitor Prawniczy 2006/10 str. 555)

Pojęcie interesu prawnego w ustaleniu w procesie istnienia lub nieistnienia prawa lub stosunku prawnego powinno być wykładane z uwzględnieniem szeroko rozumianego dostępu do sądu w celu zapewnienia ochrony prawnej w takiej postaci, opartej jednak na istnieniu rzeczywistej potrzeby jej udzielenia.

Jak więc skutecznie wnieść pozew o ustalenie nieistnienia roszczenia podnoszonego przez firmę windykacyjną, gdy ona sama z wniesieniem pozwu o zapłatę się nie spieszy? Najlepiej wykorzystać argumenty dostarczone przez samego windykatora:

- przekazanie danych osobowych windykatorowi przez wierzyciela – co prowadzi do naruszenia ochrony tych danych;
- groźba przekazania informacji o zadłużeniu do BIG – rejestru dłużników (taką możliwość bez uzyskania wyroku daje Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczej) – co może prowadzić do poważnych problemów przy zawieraniu umów, zaciąganiu kredytów itd.;
- groźba wysłania do konsumenta „przedstawicieli terenowych”, „detektywów”, a także telefony z firmy windykacyjnej do pracy i rodziny konsumenta – co prowadzi do utraty zaufania i buduje niekorzystną opinię o konsumencie u pracodawcy, sąsiadów i rodziny, a więc narusza jego dobra osobiste.

Pozytywne rozstrzygnięcie przed sądem, ustalające nieistnienie zobowiązania otwiera konsumentowi drogę do wezwania do zaprzestania działań windykacyjnych, a ponadto uzasadnia złożenie skargi na bezpodstawne przekazanie danych osobowych do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Rozwiązanie zaprezentowane w powyższym wariantcie ma swoje zasadnicze zalety: możliwość pozbycia się

stresującego i uciążliwego windykatora, zgłoszenie naruszenia do GIODO. Ma jednak i minusy: postępowanie trwa kilka / kilkanaście miesięcy, konsument musi uiścić wpis sądowy a także zawsze istnieje ryzyko przegrania sprawy. Ostatnim, ale ważnym minusem jest przerwanie biegu przedawnienia, co zamyka konsumentowi drogę do skorzystania z wariantu 2, przedstawionego poniżej.

Wariant 2: Dążenie do przedawnienia

Przedawnienie roszczeń jest bardzo istotną kwestią, gdy wybieramy taktykę pomocy konsumentowi. Jeśli roszczenie jest już przedawnione (pamiętajmy, że maksymalny okres dla roszczeń związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą wynosi 3 lata, art. 118 k.c.) albo będzie przedawnione w krótkim okresie, najbardziej ekonomiczną taktyką jest wyjaśnienie konsumentowi, na czym ta instytucja prawa cywilnego polega. Możliwość podniesienia zarzutu przedawnienia znakomicie ułatwia prowadzenie ewentualnej sprawy wytoczonej przeciwko konsumentowi. Odpada wtedy ciężar dowodu, który przy powództwie o ustalenie, wytoczonym przez konsumenta, spoczywałby na nim jako powodzie. Korzystniej jest w takiej sytuacji nie podejmować działań procesowych, dopóki wierzyciel lub firma windykacyjna nie złoży pozwu sama. Należy jednak uprzedzić konsumenta, że pewne działania z jego strony mogą być szkodliwe. Ważne jest odbieranie korespondencji z sądu. Nieodebrany po otrzymaniu awizo nakaz zapłaty uprawomocni się i będzie podstawą egzekucji, trzeba więc zwrócić konsumentowi uwagę na krótkie terminy wnoszenia zarzutów lub sprzeciwu. Następnie jakakolwiek ugoda lub wnioszek o rozłożenie na raty ze strony konsumenta może zostać przez sąd poczytane jako odnowienie długu, dlatego istotne jest, aby konsument niczego z firmą windykacyjną nie podpisywał i podtrzymywał swoje stanowisko wobec roszczenia. Niekorzystną sytuacją procesową powoduje również częściowa zapłata przedawnionej należności. Zostanie to wykorzystane jako przyznanie się konsumenta, że wierzytelność istnieje, a ponad wszelką wątpliwość jako świadczenie naturalne nie będzie podlegało zwrotowi. Dążenie do przedawnienia może być bardzo efektywne, należy jednak poinstruować konsumenta, jak ma się wobec windykatora i roszczenia zachowywać - odmawiać zapłaty i nie obawiać się przedstawianych czarnych wizji: horrendalnych odsetek, kosztów komorniczych itp.

W kwestii przedawnienia i przerywania jego biegu mogą się Państwo spotkać (zwłaszcza ze strony pełnomocników firm windykacyjnych) z tezą, że przelew wierzytelności i poinformowanie o tym dłużnika powoduje przerwanie biegu przedawnienia. Jest to teza oczywiście nieuzasadniona. Przelew nie jest czynnością przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju albo przed sądem polubownym, o której mówi art. 123 § 1 pkt 1 k.c. Co więcej kontynuacja biegu przedawnienia w przypadku cesji wynika z samej konstrukcji prawnej przelewu i została potwierdzona wyrokiem Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 4 lutego 1999 r. (II CKN 169/98 LexPolonica nr 2050843): *Uprawnienia cesjonariusza są tożsame uprawnieniom cedenta, a to oznacza, iż z aktem cesji nie można łączyć skutku w postaci uznania. Tym samym przelew wierzytelności nie pogarsza położenia dłużnika.*

Wariant 3: Zapłata

Konsumenci, którym przedstawiamy wskazane wyżej możliwości, często pytają, czy nie lepiej zapłacić „dla świętego spokoju”. Nasza odpowiedź brzmi: zdecydowanie nie. Właśnie dlatego, że znaczna część osób nękanych przez windykatorów płaci wbrew własnemu poczuciu sprawiedliwości, firmy windykacyjne działają w taki, a nie inny sposób. Płacenie w takiej sytuacji buduje społeczne przyzwolenie na praktyki, które nie powinny mieć miejsca.

Konsument znający swoją sytuację prawną i poinformowany o rzeczywistych uprawnieniach firmy windykacyjnej będzie czuł się bezpieczniejszy, a tego poczucia bezpieczeństwa, poza poradą prawną, oczekują konsumenci od rzeczników i organizacji konsumenckich. Dlatego nasza rada jest: informować i wspierać.

Niezwykle ważnym zagadnieniem związanym z windykacją zewnętrzną i przelewem wierzytelności są zarzuty wobec wierzyciela i jego prawnego następcy – windykatora. Zgodnie z art. 513. § 1 k.c. dłużnikowi przysługują przeciwko nabywcy wierzytelności wszelkie zarzuty, które miał przeciwko zbywcy w chwili powzięcia wiadomości o przelewie.

Najczęstsze zarzuty, z jakich możecie Państwo korzystać to (poza omówionym wyżej przedawnieniem) są:

- nieistnienie roszczenia (np. w wyniku skutecznego odstąpienia od umowy przez konsumenta);
- potrącenie (często zasadne, gdy strony mają wzajemne roszczenia pieniężne, np: operator o zapłatę faktury a konsument o odszkodowanie za przerwę w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej);

- nienależytego wykonania umowy (częste przy umowach o dzieło, gdy konsument nie zapłacił, bo dzieło wykonano niewłaściwie i wad nie usunięto);
- uznanie reklamacji wskutek nieudzielenia odpowiedzi na nią w terminie określonym przepisami (częste przy sprzedaży konsumenckiej oraz w prawie telekomunikacyjnym).

Pomocne orzeczenia:

Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 27 listopada 2008 r. (IV CSK 317/2008 LexPolonica nr 1972441 Gazeta Prawna 2008/240 str. E8)

Żądanie odbiorcy towaru od dostawcy wystawienia faktury korygującej „0” oznacza, że wierzytelności nie ma. Wobec tego faktor, nabywca wierzytelności, nie może domagać się zapłaty od kredytobiorcy, który towaru nie otrzymał.

Wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 8 kwietnia 2009 r. (V CSK 423/2008 LexPolonica nr 2051893, Biuletyn Sądu Najwyższego 2009/6)

Dłużnik przelanej wierzytelności może - w ramach art. 513 § 1 k.c. - skutecznie powołać się wobec cesjonariusza na zarzut w postaci odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej z cedentem z powodu wady przedmiotu sprzedaży, gdy wada rzeczy została ujawniona po podjęciu przez niego wiadomości o przelewie wierzytelności.

Przedstawione powyżej rozważania nie wyczerpują oczywiście poruszanej tematyki, mamy jednak nadzieję, że będą pomocne w Państwa pracy z konsumentami, którzy toczą niełatwą walkę z firmą windykacyjną.

Opr. FK

II Stanowisko Haliny Olędzkiej – Rzecznika Ubezpieczonych

1. Stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych do „Sprawy o charakterze konsumenckim”

W numerze I/2009 Biuletynu dla rzeczników konsumentów przedstawiliśmy artykuł pod tytułem „Sprawa o charakterze konsumenckim...gorąca dyskusja”. Jak pisaliśmy, Federacja Konsumentów wystąpiła m.in. również do Rzecznika Ubezpieczonych z prośbą o przedstawienie stanowiska dotyczącego opisanego zagadnienia. Poniżej publikujemy stanowisko Pani Haliny Olędzkiej – Rzecznika Ubezpieczonych.

Rzecznik pragnie przede wszystkim zwrócić uwagę na pewne swoiste dla umowy ubezpieczenia regulacje prawne. W wyniku zawarcia umowy ubezpieczenia powstaje stosunek prawny, w którym poza stronami umowy (ubezpieczający i ubezpieczyciel) mogą występować jeszcze inne podmioty, a w szczególności ubezpieczony. Ze względu na sformułowaną w art. 22¹ K.c. definicję kon-

sumenta, która wskazuje, że na gruncie umowy ubezpieczenia konsumentem może być tylko kontrahent ubezpieczyciela, a nie ubezpieczona osoba trzecia, ustawodawca stworzył szczególne regulacje prawne chroniące właśnie ubezpieczonego, za którego uważamy osobę, której interes majątkowy albo życie lub zdrowie jest przedmiotem umowy ubezpieczenia. W przypadku umowy ubezpieczenia mamy zatem do czynienia z tendencją rozszerzania norm chroniących konsumenta. Normy takie znajdujemy w szczególności w art. 808 K.c., który reguluje kwestie związane z umową ubezpieczenia zawartą na cudzy rachunek.

W art. 808 § 5 K.c., zgodnie z którym, jeżeli umowa ubezpieczenia nie wiąże się bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową ubezpieczonej osoby fizycznej,

art. 385¹- 385³ K.c. stosuje się odpowiednio w zakresie, w jakim umowa dotyczy praw i obowiązków ubezpieczonego, ustawodawca rozciągnął we wskazanym zakresie ochronę konsumentką na osobę nie będącą stroną umowy, jednakże korzystającą z ochrony ubezpieczeniowej. Taki ubezpieczony, jeśli spełnia wymagania nałożone w art. 22¹ K.c., może skorzystać z uprawnień konsumentów, ale w ograniczonym zakresie do art. 385¹- 385³ K.c. (klauzul zamieszczonych w umowie, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy).

W sytuacji, gdy mamy do czynienia z osobą, która wypełnia definicję konsumenta zawartą w art. 22¹ K.c. i na której rachunek przez podmiot świadczący usługi turystyczne (stronę umowy ubezpieczenia) została zawarta umowa ubezpieczenia, jej sprawa – w ocenie Rzecznika – powinna być traktowana jako sprawa o ochronę konsumenta we wskazanym wyżej zakresie.

Ponadto chcemy zauważyć, że omawiana definicja konsumenta – zdaniem Rzecznika – obejmuje wszystkie czynności prawne dokonywane przez konsumenta, na co naszym zdaniem wskazuje umiejscowienie regulacji z art. 22¹ w części ogólnej Kodeksu cywilnego. Oznacza to, że w przypadku sprawy poszkodowanego konsumenta, który również nie jest stroną umowy, jednak - występując z roszczeniem do zakładu ubezpieczeń - dokonuje określonej czynności prawnej, sprawę taką należy traktować jako sprawę o ochronę konsumenta.

Biuro Rzecznika Ubezpieczonych

Al. Jerozolimskie 44

00-024 Warszawa

tel. (22) 333-73-26, 333-73-27, 333-73-28

fax (22) 333-73-29

Więcej informacji na stronach: www.rzu.gov.pl

III Mediacje prowadzone przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie

Inspekcja Handlowa w ramach posiadanych ustawowych kompetencji podejmuje mediacje w celu ochrony interesów i praw konsumentów.

Jest ona skuteczną metodą rozwiązywania konfliktów pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Ma na celu doprowadzenie do polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia zaistniałego sporu, bez potrzeby angażowania sądu powszechnego oraz ponoszenia kosztów sądowych. Procedura mediacyjna jest znacznie szybsza, tańsza i prostsza a także bardziej „przyjazna dla użytkownika” niż tradycyjna procedura sądowa. Jest także mniej formalna, przez co uczestnicy mogą swobodnie poruszać te kwestie, które wydają się im problematyczne i poszukiwać alternatywnych rozwiązań.

Działania takie prowadzone są zarówno z urzędu, jeżeli wymaga tego interes konsumenta, jak również na jego wniosek.

Na podstawie złożonych wniosków bądź pism wszczyna się procedurę mediacji poprzez wysłanie pisemnego zawiadomienia do stron, tj. przedsiębiorcy i konsumenta - za pośrednictwem poczty - wyznaczając datę i godzinę spotkania. Przeprowadzane jest ono w siedzibie inspektoratu, a w przypadku gdy przedsiębiorca działa poza obszarem gminy Kraków organizowany jest wyjazd inspektorów - mediatorów do niego jako strony w zaistniałym sporze.

Zdarzają się sytuacje, że prowadzący działalność gospodarczą - handlową na terenie Polski - mają zlokalizowane siedziby i działy reklamacji w obszarze naszego działania. W takich przypadkach - gdy reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową rozpatrzona jest ze skutkiem negatywnym - konsumenci, inne wojewódzkie inspektoraty oraz rzecznicy konsumentów kierują do nas stosowne pisma i wnioski o pomoc w wyegzekwowaniu należnych praw. Biorąc pod uwagę, że ich liczba i częstotliwość jest duża, niejednokrotnie trudno zsynchronizować działania mediacyjne w taki sposób, aby zachować ustawowy termin załatwienia sprawy i zarazem nie angażować przedsiębiorcy zbyt częstym udziałem w prowadzonym postępowaniu.

Pomimo iż nie posiadamy uprawnień nakazowych, z przedsiębiorcami nie zgłaszającymi się na mediację w sytuacji, gdy mamy pewność, że pismo otrzymali, w celu polubownego załatwienia sporu niejednokrotnie nawiązujemy kontakt telefoniczny bądź mailowy, przypominając o złożonym wniosku i roszczeniach konsumenta. Rozmowa ta doprowadza do uzyskania stanowiska w powstałym sporze drogą elektroniczną lub faxem.

Z analizy przyjętych wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Krakowie w I półroczu 2009 roku wynika, że na 396 przeprowadzonych mediacji, 287 rozpatrzono ze skutkiem pozytywnym (72%), a 109 załatwiono negatywnie. Największa liczba postępowań dotyczyła artykułów przemysłowych, tj. obuwia, odzieży, materiałów budowlanych, telefonów komórkowych, sprzętu RTV i AGD, artykułów motoryzacyjnych, mebli, sprzętu komputerowego, usług remontowo-budowlanych.

Głównymi przyczynami powstawania sporów cywilno-prawnych są: niezajomość przepisów prawa zarówno w przypadku handlowców, jak i konsumentów, nieterminowe rozpatrywanie zgłaszanych reklamacji bądź ich rozpatrzenie niezgodnie z żądaniem konsumenta, interpretowanie przez przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą przepisów obowiązującego prawa na swoją korzyść, obarczanie przez sprzedawców odpowiedzialnością za wadliwy towar producentów, niska jakość niektórych towarów znajdujących się w obrocie oraz wykonywanych usług.

Często konsumenci podnosili we wnioskach o mediacjach, iż zdarzały się przypadki, że sprzedawcy w chwili zgłaszania reklamacji przez konsumenta, „zrzucali” z siebie ustawową odpowiedzialność, wymuszając na konsumencie reklamowanie towaru z gwarancji, nie uznając roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową.

Należy podkreślić, że niewątpliwą zaletą mediacji jest czynny udział stron w postępowaniu, przez co same mogą decydować o sposobie rozwiązania konfliktu, osiągając porozumienie satysfakcjonujące obie strony.

Mediator to neutralna osoba trzecia, pomagająca stronom rozwiązać spór. Funkcjonuje on niejednokrotnie w warunkach skrajnie nieprzyjaznych, nasyconych negatywnymi i agresywnymi emocjami, zarządza samym przebiegiem mediacji oraz czynnie wpływa na zachowanie obu stron. Dlatego też wymaga się od niego znajomości zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej, teorii konfliktu, psychologicznej analizy zachowań oraz technik negocjacji problemów. Bezwzględna cechą mediatora jest bezstronność i neutralność. Nie posiada żadnych uprawnień władczych, nie rozstrzyga sporu, a jego zadanie polega na doprowadzeniu do zawarcia ugody.

Często bywa tak, że do mediacji zasiadają strony skłócone, wrogo do siebie nastawione, a w wyniku prowadzonych negocjacji można zaobserwować przybliżający się kompromis. Ostatecznie, w wyniku pozytywnego dla obu stron rozstrzygnięcia, następuje serdeczny uścisk dłoni, zadowolenie, jak również wyrazy wdzięczności dla mediatora i naszej instytucji.

Wpływają również podziękowania pisemne od konsumentów, którzy nie uczestniczyli w procedurze mediacji, za podjętą interwencję, zaangażowanie, skuteczność, pozytywne i sprawne załatwienie sprawy, potwierdzając tym samym potrzebę istnienia takiej instytucji.

Konsumenci sporadycznie korzystają z opinii rzeczoznawców, co jest pewną polityką tut. Inspektoratu. Mając bowiem na uwadze fakt, że w sporze uczestniczy świadomy konsument, ale o ograniczonych możliwościach finansowych, tylko w wyjątkowych przypadkach oczekujemy przedstawienia ekspertyzy fachowców. W naszej praktyce zdaje to bardzo dobrze egzamin dzięki powadzonemu depozytowi, w którym przechowujemy rzeczy będące przedmiotem sporu. W zdecydowanej większości występujące niezgodności są oczywiste. Stosujemy też metodę dołączania zdjęć i dyskielek.

Zdarzają się sytuacje, iż przedsiębiorcy pomimo złożonej deklaracji udziału w postępowaniu mediacyjnym i gotowości do zawarcia ugody, ostatecznie nie zgłaszają się i nie wykazują zainteresowania problemem. Mając na uwadze, że nasza instytucja została powołana m.in. do ochrony interesów konsumenta, w tych konkretnych przypadkach przydałyby się restrykcje - niekoniecznie prawne - wobec tych podmiotów, które nie wywiązują się z wcześniej złożonych zobowiązań. Ich naganne działanie utwierdza zbulwersowanego konsumenta, że nasze działanie jest nieskuteczne i nie przekonuje go tłumaczenie o zasadzie dobrowolności, jak również informowanie, że rezygnacja lub nieprzystąpienie do mediacji nie rodzi żadnych skutków prawnych.

Konsumenci w większości przypadków, składając wnioski o mediację, podkreślają, że gdy sposób rozstrzygnięcia nie odniesie satysfakcjonującego rezultatu, nie będą kierować spraw do sądu z uwagi na zbyt długi czas trwania procedury cywilnej, jak również koszt takiego postępowania. Konsument przed sądem - jako strona - często o ni- kłych możliwościach ekonomicznych - w zaistniałym sporze jest skazany na przegraną.

Podkreślić należy, że rozpatrywaliśmy również skargi przekazane przez Europejskie Centrum Konsumentckie. Pro- wadziliśmy mediacje z przedsiębiorcami działającymi na terenie całego województwa wielokrotnie ze skutkiem pozytywnym dla konsumenta.

Z naszych doświadczeń wynika, że mediacje cieszą się dużym zainteresowaniem i akceptacją konsumentów, bo- wiem ich celem nie jest ustalenie, kto ma rację, ale wypracowanie rozwiązania satysfakcjonującego strony sporu. I głównie o to w tej procedurze chodzi.

Halina Gołda
Naczelnik Wydziału Ochrony Konsumentów w Krakowie

IV „Pobieraczek” (Faza druga – wezwania do zapłaty)

Prawdopodobnie spotkali się już Państwo z firmą „Pobieraczek”. Właściwie jest to firma „Eller Service” s.c. Rafał Peisert, Iwona Kwiatkowska z siedzibą w Gdańsku, ul. Chłopska 72.

Firma nadal działa. Dla przypomnienia: firma zajmuje się umożliwianiem dostępu do Usenetu. Usenet to (cytuując informację z Wikipedii) „ogólnoświatowy system grup dyskusyjnych, z którego można korzystać przez Internet. Składa się on z tysięcy grup tematycznych, ułożonych w strukturę hierarchiczną. Wiadomości przypominające pocztę elektroniczną użytkownicy wysyłają do serwerów Usenetu, a serwery tworzące sieć P2P automatycznie wymieniają je między sobą. (...) Jak każda technologia komunikacyjna, Usenet może być narzędziem łamania praw autorskich. Muzyka, filmy lub programy mogą być kodowane jako tekstowe posty i wysyłane do serwera newsów, który następnie wyśle je do kolejnych serwerów na całym świecie, gdzie mogą być pobrane przez zainteresowane osoby z najbliższego im serwera. Takie działania przedstawiają problem prawny i technologiczny (ze względu na dużą objętość generowanych w tym procesie plików), i stały się kolejnym argumentem, dla którego grupy alt.* nie są dostępne na wielu serwerach lub przechowywane są tylko bardzo krótko.”

Jeżeli powyższe wyjaśnienia wydają się Państwu zbyt skomplikowane, wyjaśniamy krótko: firma oferuje dostęp (tak się reklamuje) do plików z filmami i muzyką, których faktyczny status w zakresie zgodności z prawem autorskim należy uznać za wątpliwy. Czy faktycznie dostęp jest realizowany – tego nie wiemy do końca. Konsument, który zgłasza się do Federacji Konsumentów, a który próbował jednak korzystać z usługi, podnosi, że jej jakość ich nie zadowala.

Nie zadowala ich jednak **przede wszystkim** to, że firma w niejasny sposób informuje o charakterze okresu testowego, po upływie którego usługa automatycznie staje się płatna (blisko 100,00 PLN/rok). O tym, że usługa jest płatna, konsument dowiaduje się zaraz po upływie 10 dni, otrzymując wezwanie do zapłaty.

Inne zastrzeżenia, to m.in.:

prawo do zmiany regulaminu bez prawa wypowiedzenia umowy (Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w niniejszych warunkach w dowolnym czasie, w związku z czym zachęcamy do przeglądania od czasu do czasu niniejszej strony. Zmiany wprowadzane do warunków wchodzi w życie w momencie opublikowania. Korzystanie z usług po opublikowaniu zmian warunków oznacza ich zaakceptowanie);

prawo do zmiany sposobu świadczenia usługi według własnego uznania bez prawa wypowiedzenia umowy (Usługodawca zastrzega sobie prawo do, bez uprzedniego powiadomienia, ograniczenia, zmiany, zawieszenia lub zaprzestania świadczenia dowolnej części usług w dowolnym czasie, włącznie z dostępnością dowolnej usługi, bazy danych lub zawartości. Usługodawca może również limitować dostęp do niektórych usług, jak również ograniczyć dostęp użytkownika do części lub całości usług bez powiadomienia lub prawa do odszkodowania. Usługodawca zastrzega sobie prawo do instalacji i użycia, lub do wymagania od użytkownika instalacji i użycia, wszelkich stosownych programów lub urządzeń zabezpieczających przed naruszeniem niniejszych warunków. Usługodawca nie odpowiada przed użytkownikiem lub stroną trzecią za zablokowanie konta użytkownika lub dostępu do usług);

brak wymaganych informacji o przedsiębiorcy: brak adresu zamieszkania wspólników spółki cywilnej, brak pozostałych informacji wymaganych przez przepis art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (DzU nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

To tylko kilka z długiej listy zastrzeżeń. Wkrótce po otrzymaniu sygnałów dotyczących praktyk firmy „Pobieraczek” Federacja Konsumentów złożyła zawiadomienie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stwierdzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jak się okazało, już miesiąc wcześniej (22 lipca 2009 r.) Delegatura UOKiK we Wrocławiu zajęła się sprawą.

Nie otrzymaliśmy dotąd informacji o wynikach postępowania, które jak przypuszczamy lada dzień powinno mieć swój finał. Konsument, który otrzymuje nadal wezwania do zapłaty – to właśnie jest to, co nazwaliśmy drugą fazą. Chętnych na skorzystanie z usługi „Pobieraczka” jest już niewielu (z uwagi na szum medialny wokół firmy) – wielu jest za to tych, którzy nieopatrznie się zarejestrowali. To do nich kierowana jest korespondencja elektroniczna (z dużym natężeniem), w której czytamy m.in.: „Niniejszym pragniemy poinformować, że wyznaczamy Panu **ostateczny** termin na dobrowolną spłatę zaległości. Jeżeli usługa Pobieraczek nie zostanie opłacona w przeciągu 3 dni od dnia otrzymania tej wiadomości, wówczas zainicjujemy czynności prawne opisane wyżej, co wiązać się będzie dla Pana z dodatkowymi kosztami (sądowymi i windykacyjnymi) oraz w wypadku podania fałszywych danych zawiadomieniem właściwych organów ścigania i poniesieniem związanych z tym konsekwencji”.

Co można radzić konsumentom? Prawdopodobnie ignorowanie wezwań do zapłaty, jeżeli wcześniej informowali firmę, iż rezygnują z jej usług. O ile musieli zrezygnować – firma posiada bowiem takie dane, jakie podała osoba rejestrująca się. Mogła ona podać dane nie swoje; mogła to być osoba, która przypadkowo skorzystała z danego adresu IP (adres identyfikujący komputer w sieci) – wówczas firma nie wykaże, kto faktycznie zawarł umowę, jeżeli dane były nieprawdziwe.

Ignorowanie wezwań firmy wydaje się tym bardziej celowe, że prawdopodobieństwo wystąpienia przez firmę z faktycznym powództwem o zapłatę niecałych 100 zł. nie wydaje się zbyt duże. Gdyby jednak to uczyniła, szanse powodzenia powództwa firmy z kolei wydają się być nikłe. Jako kontrargument można podnosić wprowadzenie w błąd, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, wcześniejsze wypowiedzenie umowy, klauzule abuzywne, nadużywanie prawa – podstaw prawnych jest wiele. Swoistym argumentem będzie decyzja Prezesa UOKiK, która, jak się spodziewamy, będzie stwierdzała praktyki „Pobieraczka” za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i zakazywała ich stosowania.

W tym wszystkim budzi niesmak brak profesjonalizmu przedsiębiorcy: treść jego strony internetowej nie uległa dotąd (koniec listopada 2009 r.) zmianie w zakresie zarzucanych nieprawidłowości, mimo iż firma musi sobie już zdawać sprawę, że sposób sformułowania oferty prowadzi do błędnych przeświadczeń klientów. Nie chcielibyśmy formułować w związku z tym zarzutów o celowości takich właśnie działań „Pobieraczka”, ale wnioski nasuwają się same...

Opr. FK

V Sprawy nadesłane przez Aleksandrę Bielecką – Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie

1. Wyrok

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 09 września 2008 roku

Sąd Rejonowy w Płocku, I Wydział Cywilny
w składzie:
Przewodniczący:
Protokolant:

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 09 września 2008 r. w Płocku
sprawy z powództwa: Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie działającego w imieniu i na rzecz
konsumenta M. F

przeciwko: Z. W

o zapłatę

1. Zasadza od pozwanej Z.W na rzecz konsumenta M.F kwotę 5.810,86 zł. (pięć tysięcy osiemset dziesięć złotych osiemdziesiąt sześć groszy) z ustawowymi odsetkami od dnia 30 września 2007 r. do dnia zapłaty.
2. W pozostałym zakresie oddała powództwo.
3. Przyznaje adwokatowi K.Ś wynagrodzenie za pomoc prawną świadczoną pozwanej Z.W z urzędu w kwocie 1.200,00 zł. (jeden tysiąc dwieście złotych) powiększoną o 22% podatku VAT, które nakazuje wypłacić ze Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Płocku.

UZASADNIENIE

Powód Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie działając w imieniu i na rzecz konsumenta M.F. wniósł przeciwko pozwanej Z.W. pozew o zapłatę kwoty 5.810,86 zł. wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 14 grudnia 2005 r. do dnia zapłaty.

Powód wskazał, że pozwana winna zapłacić na rzecz konsumenta żadaną kwotę w związku z nienależytym wykonaniem przez nią zobowiązania polegającego na naprawie (wymianie) komory spalania w stanowiącym własność konsumenta i jego żony piecu nadmuchowym c.o., a przez to spowodowaniem szkody w ich majątku. Powód odwołał się do art. 471 k.c. oraz art. 4, art. 6 i art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) w zw. z art. 627¹ k.c. Powód podał, iż w dniu 14 grudnia 2005 r. pozwana w ramach prowadzonej działalności gospodarczej dokonała naprawy pieca oraz sprzedała i zamontowała komorę spalania. Za czynności te wystawiona została faktura Vat na kwotę 5.810,86 zł., którą konsument uregulował w całości. Usługa została wykonana nienależycie, komora spalania posiadała usterkę, piec nie działał właściwie. Na skutek reklamacji konsumenta pozwana odebrała cały piec z domu klientów i zobowiązała się do zwrotu naprawionego urządzenia w terminie 3 tygodni od daty 09 maja 2006 r. Po tym zdarzeniu konsument nie mógł już nawiązać kontaktu z pozwaną, która nie odbierała telefonów i nie odpowiadała na pisma zarówno konsumenta, jak i powoda. Konsument nie posiadał pieca, obawiał się, że odzyskanie urządzenia nie będzie możliwe. Powód podniósł również, iż żadana kwota stanowi jedynie część szkody, jaką poniósł konsument – stanowi równowartość kwoty, jaką M.F. uiszczył na rzecz pozwanej w związku z zamontowaniem nowej – uszkodzonej, jak się potem okazało, komory spalania. Wskazał, iż konsumenci z uwagi na opieszale działanie pozwanej, wobec zbliżającego się kolejnego okresu grzewczego zmuszeni byli do zakupienia kolejnego pieca.

Nadto, powód zaznaczył, iż w wyniku mediacji prowadzonej przez niego w niniejszej sprawie doszło do zawarcia ugody pozasądowej, zgodnie z którą pozwana zobowiązała się do zapłaty kwoty 5.810,86 zł., konsument zaś wyraził zgodę na oddanie całego pieca i odstąpienie od dalszych roszczeń. W ugodzie zawarto zastrzeżenie, zgodnie z którym niewywiązanie się przez pozwaną z postanowień i terminów ugody uprawnia konsumenta do dochodzenia pełnej wysokości poniesionej szkody.

Pozwana Z.W. nie uznała powództwa i wniosła o jego oddalenie. Podniosła, iż wykonała swoje zobowiązanie, gdyż konsument we wrześniu 2006 r. otrzymał nową komorę spalania z firmy Y ze Szczecina, do zamontowania tego urządzenia przygotowana była firma X z Warszawy. Pozwana o tym fakcie informowała powoda - min. pismem z dnia 14 września 2006 r., wskazując dokładny termin wykonania tych czynności. Zarzuciła, iż konsument zataił przed nią okoliczności, iż wcześniej zamówił w firmie X nowy piec w całości, czym *de facto* doprowadził pozwaną do szkody związanej z tym, że dostarczając piec konsumentowi nie mogła sama wystąpić do firmy Y ze Szczecina o wykonanie na jej rzecz zobowiązania wynikającego z gwarancji poprzez zwrot w gotówce wartości tej komory. W związku z powyższym pozwana nie uzyskała gotówki, z której mogłaby pokryć roszczenie konsumenta zgodnie z zawartą ugodą.

Sąd ustalił, co następuje:

W dniu 14 grudnia 2005 r. pozwana w ramach prowadzonej działalności gospodarczej pod nazwą dokonała naprawy pieca c.o. w domu należącym do konsumenta M.F. i jego żony. Naprawa polegała min. na zamontowaniu nowej komory spalania. Czynności te wykonywał syn pozwanej P.W. Na okoliczności naprawy pieca pozwana wystawiła fakturę VAT Nr F/72/XII/05. (bezsporne, k.34 akt).

Po upływie około miesiąca od dokonanej naprawy pieca ponownie wykazał tę samą usterkę, która była przedmiotem usługi wykonanej przez pozwaną (niesporne).

Konsumenci wielokrotnie składali reklamację usługi telefonicznie [vide: zeznania konsumenta M.F. (k.72-73, 78-79 akt), świadka H. F. (k. 85 akt), częściowe zeznania świadka P.W. (k. 79-81 akt), częściowe zeznania pozwanej Z.W. – k. 86-87 akt].

Przez okres jesienno-zimowy konsument pozbawiony był możliwości ogrzewania domu (przyznane).

W dniu 12 kwietnia 2006 r. konsument wysłał do pozwanej pismo reklamacyjne (vide: k.32-33 akt).

W dniu 09 maja 2006 r. syn pozwanej P.W. odebrał piec od konsumentów i zobowiązał się do realizacji reklamacji w terminie 3 tygodni, tj. do dnia 30 czerwca 2006 r.[vide: k. 31, zeznania świadka P.W. (k.79-81 akt), zeznania konsumenta (k. 72-73, 78-79), częściowe zeznania pozwanej k. 86-87 akt]

Po tym czasie nawiązanie z pozwaną jakiegokolwiek kontaktu stało się niemożliwe. Pozwana nie odbierała telefonów, nie odpisywała na pisma [vide: zeznania konsumenta [(vide: k.72-73, 78-79 akt), zeznania świadka H.F. (k.85)].

Konsument zwrócił się o interwencję do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie, która w dniu 05 lipca 2006 r. wystąpiła pisemnie do pozwanej proponując mediację i polubowne zakończenie sporu (vide: k. 29 akt).

Pozwana zignorowała pisma powoda.

M.F. złożył doniesienie o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez pozwaną. W dniu 3 sierpnia 2006 r. wszczęto dochodzenie, które ostatecznie umorzono w dniu 21 września 2006 r. (niekwestionowane, k. 25,26 akt).

W dniu 28 sierpnia 2006 r. konsument złożył zamówienie na nowy piec c.o. zawierając umowę z firmą X z Warszawy. W dniu 11 listopada 2006 r. zainstalowano nowy piec u konsumentów (niekwestionowane).

W dniu 11 września 2006 r. pozwana odebrała kolejne pismo powoda z informacją odnośnie sankcji za brak odpowiedzi na wystąpienie rzecznika (vide: k. 37, 28 akt). Pozwana udzieliła odpowiedzi pisemnej podając miejsce, w którym znajduje się przedmiotowa komora spalania oraz przybliżoną, nie uzgodnioną z konsumentami datę dostarczenia komory do domu M. i H. F. (vide: k. 23 akt).

Konsumenci w dalszym ciągu nie posiadali pieca.

W dniu 22 września 2006 r. bez uzgodnienia z konsumentem - dostarczono do jego domu za pośrednictwem poczty kurierskiej piec c. o. uprzednio zabrany przez pracownika pozwanej [vide: zeznania świadka H.K (k.85), częściowe zeznania pozwanej k. 86-87 akt]

Konsument na piśmie złożył wobec pozwanej oświadczenie, w którym nie wyraził zgody na zatrzymanie pieca oraz zgłosił żądanie zwrotu kwoty uiszczonej zgodnie z fakturą VAT Nr F/72/XII/05

W dniu 11 listopada 2006 r. zainstalowano nowy piec w domu M i H. F. (niekwestionowane)

W dniu 12 kwietnia 2007 r. doszło do spotkania w biurze powoda, pozwanej, jej syna P.W oraz konsumentów. Strony zawarły pozasądową ugodę w ramach której pozwana zobowiązała się do zapłaty na rzecz konsumenta kwoty 5.810,86 zł. do dnia 29 września 2007 r. oraz do odbioru pieca c. o. z domu konsumentów (vide: k.6 akt).

Pozwany nie wywiązał się w sposób należyty z przyjętego zobowiązania.

Powyższy stan faktyczny został ustalony na podstawie zgromadzonych w aktach dokumentów oraz dowodów osobowych: zeznań świadka H. F., częściowych zeznań świadka P.W., przesłuchanego w trybie art. 301 k.p.c. konsumenta M. F., jak również częściowych – zgodnych z ustalonym powyżej stanem faktycznym zeznań pozwanej.

Żadna ze stron nie kwestionowała wiarygodności złożonych do akt dokumentów. Zeznania H. F., M. F. są logiczne, rzeczowe, spójne – zostały uznane za wiarygodne. Zeznania te korelują ze sobą zarówno w zakresie okoliczności związanych z brakiem kontaktu z pozwaną w poddanym analizie okresie – częściowo przyznanej przez stronę pozwaną, jak również braku gwarancji, niemożności ustalenia miejsca, gdzie znajduje się przedmiotowa komora spalania (piec c.o.), okoliczności dostarczenia naprawionej komory do domu konsumentów w końcu września 2006 r.

W zakresie zgodnym z ustalonym powyżej stanem faktycznym na walor wiarygodności zasługują również zeznania świadka P.W. oraz pozwanej Z.W. W pozostałym zakresie zeznania te cechuje niespójność i sprzeczność przede wszystkim z zasadami logiki. Okoliczności podnoszone przez P.W., jak i pozwaną nie znajdują potwierdzenia, poza zakresem ustalonym powyżej w zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym. Zarówno konsument, jak i świadek H. F. zaprzeczyli, jakoby były czynione jakiegokolwiek dyspozycje odnośnie gwarancji. Pozwana nie przedstawiła na tę okoliczność żadnego dokumentu. Konsumenci zakwestionowali okoliczność, jakoby pozwana informowała ich na temat przyczyny opóźnienia w realizacji zlecenia. Pozwana na daną okoliczność przedstawiła jedynie oświadczenie, które skierowała do powoda w dniu 15 września 2006 r. (po upływie 4 miesięcy od daty zabrania pieca z domu konsumentów, ponad 9 miesięcy od zgłoszenia kolejnego uszkodzenia wymienionej komory spalania). Powód przedstawił natomiast szereg pism kierowanych do pozwanej wraz z potwierdzeniem odbioru. Za wysoce wątpliwe w świetle zasad doświadczenia życiowego i racjonalizmu należy ocenić zeznania P.W. odnośnie przyczyny wydłużenia czasu oczekiwania na nową komorę spalania (drugą komorę spalania), zeznania pozwanej co do uzgodnień z konsumentami odnośnie dostarczenia we wrześniu 2006 r. pieca do domu konsumentów. Zauważyć należy, iż pozwana prowadziła działalność gospodarczą, jako podmiot wyspecjalizowany w danej branży, winna ona zatem posiadać niezbędną wiedzę odnośnie producentów, dystrybutorów określonych części – w zakresie danej działalności. Wobec przedłużania się procedury z jakichkolwiek przyczyn u danego importera (producenta) winna skorzystać z usług innego podmiotu

działających w danej branży, względnie poinformować w sposób należyty o danym fakcie konsumenta dając mu możliwość decyzji odnośnie wyboru opcji realizacji zobowiązania.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 4 w zw. z art. 1 ustęp 4 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r., Nr 141 poz. 1176 z późn. zm.) sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową, w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania (...).

Domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować.

Na równi z zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby, która wprowadza towar konsumpcyjny do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa(...).

Zdaniem Sądu, zgromadzony w sprawie materiał dowodowy potwierdził, iż konsument zakupił towar niezgodny z umową, niekwestionowanym było, iż komora spalania była wadliwa, przy czym wada przedmiotu umowy była istotna- uniemożliwiająca użytkowanie całego pieca w sezonie grzewczym. Wada ta istniała w momencie po wydaniu pieca do użytku po wymianie komory na nową, ujawniła się podczas jego użytkowania- przed upływem 1 miesiąca od wydania towaru.

Postępowanie dowodowe, na które składały się obok analizy dowodów z dokumentów zeznania świadków H. F. P.W, przesłuchanego w trybie art. 301 k.p.c. w charakterze strony konsumenta M. F., jak również zeznania samej pozwanej wykazały zasadność zarzutów powoda co do nienależytego wykonania zobowiązania przez Z. W, które w rezultacie doprowadziło do szkody w majątku M. F. Konsument poza tym, iż zmuszony był w sezonie zimowym funkcjonować w nie ogrzany domu, w obawie o kolejny okres jesienno-zimowy zakupił nowy piec.

Pozwana nie kwestionowała faktu wystąpienia istotnej wady komory, ostatecznie również okoliczności niedostarczenia przez okres maj 2006 r. – wrzesień 2006 r. pieca (zabranego w całości celem naprawy komory spalania), jak również częściowo braku kontaktu z nią. Odwoływała się natomiast do rzekomej umowy gwarancji, jaką zawarła z konsumentami - czego nie potwierdziło postępowanie dowodowe. Nadto, twierdzenia strony pozwanej pozostają w tym zakresie w sprzeczności z dyspozycją art. 577 k.c. Mało wiarygodne są także twierdzenia Z.W. odnośnie charakteru i sposobu prowadzenia działalności gospodarczej przez pozwaną, w szczególności biernego oczekiwania wobec niemożności realizacji usługi przez jednego z dystrybutorów z firmy Y. Wskazać należy ponownie na fakt, iż pozwana działała w zakresie prowadzonego przez siebie profesjonalnego przedsiębiorstwa. Winna zatem dochować należytej staranności, wymaganej w stosunkach danego rodzaju, czego nie uczyniła, a taki miała obowiązek. Jej działania naraziły konsumenta na szkodę (art. 471 k.c.). Szkada poniesiona przez konsumenta pozostaje w adekwatnym związku przyczynowym z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwaną.

W myśl art. 8. powołanej powyżej ustawy, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy (...).

Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa, albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy (...)

Ze zgromadzonych w sprawie dowodów wynika, iż konsument składając oświadczenie w dniu 12 kwietnia 2007 r. wyraził wolę odstąpienia od przedmiotowej umowy, na co pozwana w obecności i przy aprobachie swojego syna wyraziła zgodę.

Strona pozwana nie podnosiła w tym zakresie zarzutu wad złożonego przez pozwaną oświadczenia woli. Pełnomocnik pozwanej nie zgłosił w zakresie twierdzeń odnośnie szkody, jaką ponieść miała w danych okolicznościach pozwana, żadnych zarzutów, nie sformułował żądań.

Sąd podziela stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 18 grudnia 1985 r. (III CZP 64/85, OSNC 1986/11/171), zgodnie z którym ugoda pozasądowa ma charakter umowy (*res iudicata*). W przypadku niespełnienia przez dłużnika w zastrzeżonym w terminie świadczenia określonego w ugodzie wierzycielowi przysługuje nie tylko roszczenie o wykonanie ugody, ale może on dochodzić dalszych roszczeń wynikających z łączącego strony stosunku prawnego.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono, jak w pkt.1 wyroku. O odsetkach ustawowych orzeczono zgodnie z dyspozycją art. 481 k.c. Z uwagi na określony w ugodzie termin spełnienia świadczenia na dzień 29 września 2007 r., odsetki zasądzono od dnia 30 września 2007 r., w pozostałym zakresie powództwo zostało oddalone (pkt. 2 orzeczenia).

Na zasadzie §19 w zw. z § 6 ustęp pkt. 4 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 z późn. zm.) w zw. z art. 108 k.p.c. Sąd w pkt. 3 wyroku przyznał wynagrodzenie za pomoc prawną świadczoną przez adw. K. Ś pozwanej z urzędu.

2. Wyrok

WYROK W IMIENIU RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 marca 2008 roku

Sąd Rejonowy Sąd Grodzki w Kutnie w VI Wydziale Grodzkim w składzie:

Przewodniczący :

Protokolant :

po rozpoznaniu w dniu 11 marca 2008 roku w Kutnie

na rozprawie

sprawy z powództwa T.B

przeciwko S.D

o zapłatę kwoty 4,999 złotych

1. Oddala powództwo;

2. Nie obciąża powoda kosztami procesu.

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 16 października 2007 r. skierowanym przeciwko S.D. powód T.B. wniósł o zasądzenie na jego rzecz kwoty 4.999 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty tytułem zwrotu ceny za zakupiony u pozwanego telewizor. W uzasadnieniu pozwu podniósł, iż w dniu 24.11.2005 r. nabył w sklepie należącym do pozwanego telewizor marki Koda za kwotę 4.999 zł. W trakcie użytkowania telewizora ujawniła się wada polegająca na zawieszeniu możliwości sterowania pilotem, włączania i wyłączania telewizora oraz zaniku wizji. Telewizor był pięciokrotnie przez powoda reklamowany w serwisie, jednakże nie udało się wyeliminować stwierdzonej usterki i za każdym razem wada ujawniała się ponownie w trakcie użytkowania. W dniu 05.01.2007 r. powód zareklamował telewizor w sklepie należącym do pozwanego, korzystając z uprawnień przewidzianych w Ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, jednakże reklamacja nie została uznana przez pozwanego. Dodatkowo wskazał, iż zlecił Naczelnej Organizacji Technicznej Zespołowi Usług Technicznych w Łodzi wydanie opinii w przedmiocie wadliwości odbiornika, według której reklamacja jest zasadna. Nadto wobec zarzutów pozwanego, iż za usterki może odpowiadać instalacja elektryczna lub kablowa telewizyjna uzyskał stosowne oświadczenia potwierdzające właściwe funkcjonowanie instalacji. (pозew - k. 2-6) Nakazem zapłaty wydanym w postępowaniu upominawczym w dniu 23 listopada 2007 r. Sąd orzekł zgodnie z żądaniem pozwu. (nakaz zapłaty – k. 42)

W sprzeciwie od nakazu zapłaty wniesionym w dniu 24 grudnia 2007 r. pozwany S.D. zaskarżył nakaz w całości i wniósł o oddalenie powództwa oraz zasądzenie kosztów procesu. W uzasadnieniu sprzeciwu podniósł, że żądanie pozwu jest bezzasadne tak ze względów merytorycznych, bowiem przedmiotowy telewizor stanowi sprzęt w pełni sprawny, jak i ze względów formalnych. Wskazał, iż swoje roszczenia wobec pozwanego powód zawarł po raz pierwszy w piśmie z dnia 05.01.2007 r., a zatem po ponad roku od nabycia telewizora i około roku od wykrycia ewentualnej wady. Wobec niedochowania określonego w art. 9 ust. 1 Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego terminu dla zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową powód utracił przewidziane w art. 8 w/w ustawy uprawnienia kupującego. Pozwany podniósł, iż dokonywanie przez powoda zgłoszeń gwarancyjnych nie może być uznane za tożsame z „zawiadomieniem sprzedawcy”, o którym mowa w art. 9 ust. 1 w/w ustawy. Zgłoszenia te były bowiem dokonywane bez jakiegokolwiek wiedzy pozwanego. (sprzeciw – k. 45-49)

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 24.11.2005 r. powód T.B. zakupił w prowadzonym przez pozwanego S.D. sklepie – telewizor marki Koda za kwotę 4.999 zł. (bezsporne)

W dniu 30.01.2006 r. powód zgłosił telefonicznie do autoryzowanego serwisu dystrybutora sprzętu marki Koda w Warszawie, tj. gwaranta zakupionego odbiornika telewizyjnego, usterkę telewizora polegającą na jego uruchamianiu się z niebieskim obrazem bez fonii i wizji oraz braku możliwości sterowania za pomocą pilota i panelu sterowania na płycie czołowej odbiornika. Usterkę tę powód miał po raz pierwszy stwierdzić w dniu 30.01.2006 r., następnie w dniach 06.03.2006 r. i 30.03.2006 r. oraz jeszcze dwukrotnie, ostatni raz w lipcu 2006 r. Za każdym razem przysyłał telewizor do gwaranta celem naprawy.

Na początku miesiąca kwietnia 2006 r. powód podczas wizyty w sklepie pozwanego informował sprzedawcę o tym, że stwierdził usterkę w zakupionym telewizorze oraz że już trzeci raz telewizor jest naprawiany. W związku z piątym z kolei zgłoszeniem tej samej usterki do gwaranta serwis, odsyłając telewizor wskazał, iż jest on całkowicie sprawny oraz zasugerował, że problemy związane z odbiornikiem tkwią poza urządzeniem i mogą dotyczyć sprzętu podłączonego do telewizora, sieci zasilającej bądź sygnału z anteny TV. (bezsporne, oświadczenie serwisu – k. 31)

Powód w piśmie z dnia 06.09.2006 r. zwrócił się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie o podjęcie interwencji w sprawie nie uwzględnionej przez serwis reklamacji. (podanie – k. 39)

W piśmie z dnia 05.01.2007r. skierowanym do sprzedawcy D.B. zgłosiła reklamację telewizora wnosząc, na podstawie art. 4 ust. 3 w zw. z art. 8 ust. 1 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o wymianę towaru na nowy i podnosząc, iż reklamowany towar wykazuje niezgodności – brak możliwości sterowania pilotem, jak również w telewizorze po wyłączeniu wtyczki i ponownym załączeniu wtyczki telewizor działa. (kopia pisma z dnia 05.01.2007 r. – k. 7)

W tym dniu powód udał się do sklepu pozwanego i powiadomił go o stwierdzonej usterce, która miała wystąpić również w dniu 05.01.2007r. Na żądanie pozwanego powód dostarczył telewizor do sklepu. Po upływie tygodnia dowieziono odbiornik do miejsca zamieszkania powoda z informacją, że w ocenie sprzedawcy telewizor jest sprawny. Powód odmówił przyjęcie telewizora. (bezsporne)

W odpowiedzi na zgłoszoną reklamację pozwany w pisemnym oświadczeniu skierowanym do powoda wskazał, że odbiornik testowany był od dnia 05.01.2007 r. do dnia 12.01.2007 r., a następnie wobec odmowy przyjęcia sprzętu przez powoda telewizor pracował w sklepie w okresie od 23.01.2007 r. do 27.02.2007 r. i nie wystąpiły żadne usterki. Zasugerował również, że problemy związane z urządzeniem tkwią poza telewizorem. (oświadczenie sklepu – k. 34)

Powód po otrzymaniu oświadczenia sprzedawcy odebrał telewizor, a następnie zwrócił się do Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „Pionier” w Kutnie o sprawdzenie instalacji elektrycznej w jego mieszkaniu oraz do nadawcy sygnału telewizji kablowej „Toya” – o sprawdzenie systemu antenowego. (bezsporne)

W wyniku kontroli przeprowadzonych przez RSM „Pionier” oraz telewizję kablową „Toya” nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości, w szczególności spadków napięcia w instalacji elektrycznej, jak również uszkodzeń kabla koncentrycznego, jeśli chodzi o przyłącze RTV, natomiast dokonane pomiary sygnału telewizyjnego wykazały prawidłowe parametry techniczne na gnieździe abonenckim w mieszkaniu powoda. (pismo RSM „Pionier” – k. 12, pismo „Toya” – k. 14,15).

Pisma RSM „Pionier” i telewizji kablowej „Toya” w przedmiocie wyników kontroli zostały pozwanemu doręczone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie, który podejmując interwencję w sprawie zgłoszonej przez powoda reklamacji kierował do pozwanego pisma wzywające do niezwłocznego załatwienia reklamacji oraz zwrotu ceny zakupu telewizora. (pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów – k. 32, k. 36, k. 23, potwierdzenie odbioru – k. 33, 38)

W celu potwierdzenia swojego oświadczenia odnośnie sprawności reklamowanego towaru pozwany uzyskał w kwietniu 2007r. ekspertyzę wydaną przez Centrum Serwisowe „Orion” w Płocku, zgodnie z którą odbiornik nie wymaga naprawy i nie stwierdzono podczas wielogodzinnych testów żadnych nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu. (ekspertyza – k. 28)

W lipcu 2007 r. powód zlecił Naczelnej Organizacji Technicznej Zespołowi Usług Technicznych w Łodzi opracowanie opinii celem ustalenia aktualnego stanu technicznego telewizora. W treści opinii stwierdzono, iż oględziny i badania odbiornika w miejscu zamieszkania powoda wykazały, że telewizor blokuje się, czego następstwem jest zanik obrazu i dźwięku oraz świecenie ekranu na niebiesko, oraz po zablokowaniu nie reaguje na żadne polecenia wybierane z „pilota” oraz klawiatury znajdującej się na płycie czołowej odbiornika. (opinia – k. 9-11).

Od dnia 01.08.2007 r. zakupiony przez powoda telewizor znajduje się w posiadaniu pozwanego w związku z ponownie zgłoszoną sprzedawcy przez T.B. usterką. (bezsporne)

Pozwany po otrzymaniu opinii Naczelnej Organizacji Technicznej wydanej na zlecenie powoda zwrócił się do autoryzowanego serwisu dystrybutora sprzętu marki Koda w Warszawie o wykonanie przeglądu telewizora celem potwierdzenia wniosków z ekspertyzy NOT-u. W oświadczenie serwisu z dnia 28.09.2007 r. gwarant wskazał, iż na podstawie przeprowadzonych badań odbiornika telewizyjnego ustalono, iż urządzenie jest całkowicie sprawne i wolne od usterek. (pismo pozwanego – k. 22, k. 19, oświadczenie serwisu – k. 18)

W piśmie z dnia 09.10.2007 r. skierowany do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie pozwany podtrzymał swoje stanowisko odnośnie sprawności reklamowanego przez powoda telewizora. (oświadczenie sklepu – k. 17)

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

Podstawę prawną dochodzonego przez powoda roszczenia stanowią przepisy Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r., Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) regulujące m.in. odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego z tytułu niezgodności towaru z umową. Podstawowym w świetle art. 4 ust. 1 w/w ustawy warunkiem odpowiedzialności sprzedawcy jest istnienie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w chwili jego wydania, przy czym w razie stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. Na kupującym ciąży obowiązek wykazania niezgodności towaru z umową oraz – w celu skorzystania z domniemania z art. 4 ust. 1 – że została ona stwierdzona przez niego przed upływem sześciu miesięcy od dnia wydania towaru. W niniejszej sprawie niezgodność towaru z umową według twierdzeń powoda polegała na uruchamianiu się zakupionego u pozwanego telewizora marki Koda z niebieskim obrazem bez fonii i wizji oraz na braku możliwości sterowania za pomocą pilota i panelu sterowania na płycie czołowej odbiornika. Strona pozwana zakwestionowała istnienie opisywanej przez powoda usterki. Okoliczność bezsporną w sprawie stanowiło natomiast stwierdzenie przez powoda ewentualnej niezgodności w dniu 30.01.2006 r., tj. przed upływem 6-miesięcznego terminu od chwili wydania zakupionego w dniu 24.11.2005 r. telewizora.

Powołana Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego w art. 9 ust. 1 nakłada na kupującego obowiązek zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w zawitym terminie dwóch miesięcy od stwierdzenia tej niezgodności. Celem wprowadzenia wskazanego obowiązku jest stworzenie sprzedawcy możliwości zbadania towaru pod kątem zasadności decyzji o jego wymianie lub naprawie czy oceny ich kosztów wykonania. Sankcją niewywiązania się z obowiązku informacyjnego w terminie jest zgodne z art. 9 ust. 1 w/w ustawy utrata przez kupującego przewidzianych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej uprawnień względem sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Niezgodność zakupionego telewizora z umową, mającą polegać na zaniku obrazu i dźwięku oraz niemożności sterowania z pomocą pilota i panelu na odbiorniku, powód stwierdził w dniu 30.01.2006 r. Nie zdecydował się wówczas na realizację uprawnień względem sprzedawcy. Żądanie naprawy telewizora skierował natomiast do gwaranta, tj. autoryzowanego serwisu dystrybutora sprzętu marki Koda w Warszawie. W wyniku wykonywania przez serwis świadczeń gwarancyjnych przedmiotowa usterka nie została według twierdzeń powoda wyeliminowana, bowiem występowała w dalszym ciągu w toku użytkowania telewizora. Powód ustnie zawiadomił sprzedawcę o stwierdzonej niezgodności podczas wizyty w sklepie pozwanego, która miała miejsce na początku kwietnia 2006 r. Dopełnił zatem ciężącego na nim obowiązku informacyjnego już po upływie dwumiesięcznego terminu, który – liczony zgodnie z art. 112 k.c. – zakończył się w dniu 30.03.2006 r. Podkreślenia wymaga, że skierowanie przez powoda roszczeń do niezależnego od sprzedawcy podmiotu – gwaranta i dokonywanie napraw gwarancyjnych nie spowodowało przerwania ani zawieszenia omawianego terminu. Terminy zawite, do których należy termin przewidziany w art. 9 ust.1 ustawy, w odróżnieniu od przedawnienia charakteryzuje znaczny rygoryzm prawny przejawiający się w tym, iż w razie ich bezskutecznego upływu następuje wygaśnięcie uprawnienia uwzględniane przez sąd z urzędu. Stosownie do terminów prekluzyjnych właściwych terminom przedawnienia instytucji przerwania i zawieszenia biegu terminu dopuszczalne jest jedynie wyjątkowo w drodze analogii, przede wszystkim w odniesieniu od terminów do dochodzenia roszczeń, do których nie można zaliczyć terminów do wykonania zawiadomień. Nadto brak jest w ocenie Sądu podstaw do uznania, iż każde kolejne wystąpienie opisywanej przez powoda usterki, pięciokrotnie zgłaszanej do gwaranta, skutkowało rozpoczęciem biegu dwumiesięcznego terminu dla zawiadomienia sprzedawcy. Niezgodność z umową dotyczyła bowiem jednej i tej samej usterki stwierdzonej przez powoda już w dniu 30.01.2006 r., a następnie w toku użytkowania telewizora powtarzającej się, a nie każdorazowo innej rodzajowo wady towaru.

Mając na uwadze, że doszło do wygaśnięcia uprawnień powoda z tytułu niezgodności towaru z umową wskutek niedochowania terminu do zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzonej niezgodności, Sąd oddalił powództwo w niniejszej sprawie.

Sąd oddalił zgłoszone przez stronę pozwaną z ostrożności procesowej wnioski o dopuszczanie dowodu z zeznań świadków W.R. i K.G. oraz opinii biegłego z zakresu RTV, bowiem okoliczności podlegające wykazaniu za pomocą tych dowodów, takie jak data, w jakiej powód po raz pierwszy zgłosił roszczenie względem pozwanego, były bezsporne, albo też – jeśli chodzi o sprawność techniczną reklamowanego telewizora – nie było konieczności ich ustalania wobec istnienia podstaw do oddalenia powództwa bez względu na merytoryczną zasadność powództwa.

Niezależnie od omówionej wyżej przyczyny oddalenia powództwa, odnosząc się do wskazanego na wstępie rozważań rozkładu ciężaru dowodu, należy również zauważyć, że powód nie wykazał w niniejszej sprawie niezgodności towaru z umową. Dla poparcia swoich twierdzeń odnośnie usterki telewizora powołał w pozwie dowód z prywatnej ekspertyzy wydanej na jego zlecenie przez Naczelną Organizację Techniczną Zespół Usług Technicznych w Łodzi. Na rozprawie powód, na którym jak uprzednio wspomniano spoczywał ciężar dowodu w przedmiotowym zakresie, nie zgłaszał na tę okoliczność żadnych wniosków dowodowych, pomimo że kwestia wadliwości odbiornika stanowiła okoliczność sporną, której wykazanie wymagało zasięgnięcia wiadomości specjalnych bądź też skorzystania z osobowych źródeł dowodowych. Podstawy do ustalenia istnienia wskazanej niezgodności nie mogła stanowić prywatna ekspertyza wydana na zlecenie powoda traktowana przez Sąd jedynie jako pisemne wyjaśnienie stanowiska strony.

Odnosząc się również na marginesie do kwestii dokonanego przez powoda wyboru roszczenia i dochodzonego w pozwie żądania zwrotu ceny za zakupiony towar należy zważyć, iż katalog oraz kolejność uprawnień przysługujących kupującemu w razie niezgodności towaru z umową przewidziany został w art. 8 powoływanej ustawy o sprzedaży konsumenckiej. W razie wystąpienia przedmiotowej niezgodności kupujący jest uprawniony w pierwszej kolejności do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez jego nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. Dopiero w sytuacji, gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość żądaniu wymiany albo naprawy w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący – stosownie do art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej – ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

W piśmie z dnia 05.01.2007 r. żona powoda D.B. wystąpiła do sprzedawcy z żądaniem wymiany zakupionego telewizora na nowy. Treść oświadczeń kierowanych przez sprzedawcę do T.B. oraz zawartych w korespondencji prowadzonej z Rzecznikiem Praw Konsumentów wskazuje, iż powyższe żądanie wymiany towaru na nowy zostało potraktowane przez pozwanego jako zgłoszone przez kupującego, tj. powoda. Sprzedawca do żądania ustosunkował się w terminie tygodnia, po upływie którego zwrócił powodowi telewizor informując, że sprzęt nie wykazuje usterek. Swoje stanowisko odnośnie sprawności reklamowanego odbiornika konsekwentnie podtrzymywał aż do dnia 09.10.2007 r. Nie ulega wątpliwości, że pozwany nie zadośćuczynił żądaniu powoda w odpowiednim czasie, bowiem nie dokonał wymiany towaru przez ponad 10 miesięcy od zgłoszenia reklamacji. Jednakże zdaniem Sądu odmowa wymiany towaru na nowy stanowiąca konsekwencję uznania reklamacji za bezzasadną – jak to miało miejsce w niniejszej sprawie – nie może być oceniana jako tożsama z przesłanką dopuszczalności odstąpienia od umowy, o której mowa w art. 8 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, a mianowicie z sytuacją w której „sprzedawca nie zdoła uczynić zadość żądaniu w odpowiednim czasie”. Sformułowanie powołanego zapisu ustawy sugeruje, że dotyczy on niemożności wymiany towaru na nowy w odpowiednim z uwagi na rodzaj towaru i cel jego nabycia czasie z przyczyn obiektywnych czy leżących po stronie sprzedawcy, przy jednoczesnym uznaniu żądania kupującego za zasadne bądź chociażby zgłoszeniu gotowości przez sprzedawcę do jego spełnienia. Nie odnosi się natomiast do sytuacji, w której sprzedawca kwestionuje sam fakt niezgodności towaru z umową i z tej przyczyny odmawia zadośćuczynieniu żądaniu kupującego. Przy przedstawionej interpretacji zapisów ustawy żądanie powoda zwrotu ceny zgłoszone w następstwie odstąpienia od umowy w sposób dorozumiany w pozwie, którego odpis został pozwanemu doręczony wraz z wydanym w sprawie nakazem zapłaty, byłoby niedopuszczalne wobec braku spełnienia przewidzianych w art. 8 ust. 4 ustawy przesłanek warunkujących skorzystanie z najdalej idącego i przysługującego w ostatniej kolejności uprawnienia do odstąpienia od umowy.

O kosztach procesu Sąd orzekł w oparciu o art. 102 k.p.c. i nie obciążył nimi powoda jako strony przegrywającej spór. Sąd miał na uwadze, że powód wytaczając powództwo był subiektywnie przeświadczony o słuszności dochodzonego roszczenia, nie korzystał z pomocy prawnej pełnomocnika i nie uzyskał również od podejmującego interwencję w toku postępowania reklamacyjnego rzecznika praw konsumentów pouczenia, że utracił uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową wobec niezachowania terminu do zawiadomienia sprzedawcy, a wręcz przeciwnie – był informowany przez rzecznika (k.25) o konieczności skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

WYROK W IMIENIU RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 września 2008 r.

Sąd Okręgowy w Łodzi III Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący:

po rozpoznaniu w dniu 12 września 2008 r. w Łodzi

na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa T.B.

przeciwko S.D.

przy udziale Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie

o zapłatę

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Rejonowego w Kutnie

z dnia 11 marca 2008 r. sygn. akt VI Cupr 30/08

uchyla zaskarżony wyrok i przekazuje sprawę Sądowi Rejonowemu w Kutnie do ponownego rozpoznania, pozostawiając temu Sądowi rozstrzygnięcie o kosztach postępowania apelacyjnego.

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 11 marca 2008 roku Sąd Rejonowy w Kutnie w sprawie z powództwa T.B. przeciwko S.D. oddalił powództwo i odstąpił od obciążenia powoda kosztami procesu.

Powyższy wyrok został wydany w wyniku uznania, iż strony łączyła umowa kupna sprzedaży telewizora, którego sprawność był kwestionowana przez powoda. Sąd pierwszej instancji uznał, iż powód nie dochował terminu 2 miesięcy do zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru z umową od jej wykrycia, co spowodowało utratę uprawnień konsumentkich z gwarancji ustawowej. Poza tym istnienie niezgodności towaru z umową nie zostało przez powoda udowodnione.

Apelację od powyższego wyroku złożył powód zaskarżając rozstrzygnięcie w całości. Wyrokowi zarzucił błędy w interpretacji prawa materialnego i ustaleniach faktycznych polegające na przyjęciu, że zaniedbał prawidłowego zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru z umową, a także niewłaściwe przeprowadzenie postępowania dowodowego, polegające na oddaleniu wniosków dowodowych, które dotyczyły okoliczności uznanych przez Sąd za nieudowodnione.

Powód wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i uwzględnienie powództwa w całości, ewentualnie uchylenie wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania w pierwszej instancji.

/ apelacja k. 78-79 /

Po wydaniu zaskarżonego wyroku do sprawy wstąpił po stronie konsumenta Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie i przyłączył się do apelacji.

/ pismo k. 83-84 /

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja jest zasadna. Doszło do zarzuconego w apelacji naruszenia prawa materialnego i błędów proceduralnych, które miały wpływ na wynik sprawy.

Do umowy sprzedaży telewizora zawartej między stronami znajduje zastosowanie Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm., zwana dalej „ustawą z 2002 roku”). Ustawa ta jest konsekwencją wprowadzenia do polskiego porządku prawnego dyrektywy nr 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. U. WE nr L 171 z dnia 9 lipca 1999 roku), będącej wyrazem realizacji zawartego w art. 153 ust. 1 i 3 Traktatu postulat, iż Wspólnota powinna przyczyniać się do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów.

Wyróżnienie sprzedaży konsumenckiej ma istotne znaczenie z punktu widzenia szczególnej ochrony, udzielonej tej grupie kupujących przez przepisy Kodeksu cywilnego (art. 355 § 2, art. 358¹) oraz powołanej ustawy z 2002 roku, która polega m.in. na rozbudowanym obowiązku informacyjnym sprzedawcy względem kupującego w zakresie cen, sposobie korzystania z towaru, jak również w zakresie postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową czy też udzielonej gwarancji.

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy z 2002 roku kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Termin wskazany w tym przepisie ma charakter terminu zawitego, co oznacza, że z jego upływem roszczenie wygasa, a sąd lub inny organ rozpoznający sprawę uwzględni tę okoliczność z urzędu. Ponadto w aktualnym stanie prawnym fakt, iż sprzedawca wiedział o niezgodności, nie zwalnia konsumenta od obowiązku zawiadomienia go o niej (art. 10 ust. 4 ustawy z 2002 roku). Również zawiadomienie o takiej niezgodności gwaranta komercyjnego nie oznacza dokonania aktu staranności w stosunku do gwaranta ustawowego. Do tego momentu rozumowanie Sądu Rejonowego było prawidłowe. Niestety Sąd pierwszej instancji zupełnie pominął konsekwencje wynikające z tego, że konsument ma prawo wyboru uprawnień, może działać w ramach uprawnień z gwarancji ustawowej lub komercyjnej, a skorzystanie z gwarancji komercyjnej nie pozbawia go możliwości późniejszego wystąpienia z roszczeniami w stosunku do sprzedawcy.

Rozwijając ostatnią kwestię zacząć warto od omówienia bardziej rygorystycznego dla nabywcy kodeksowego trybu rękojmi za wady rzeczy i znaczenia art. 579 k.c. W tym przypadku raz dokonany wybór gwarancji kodeksowej co do konkretnej wady nie wyklucza wykonania, co do tej wady, także uprawnień z rękojmi. Nabywca, otrzymując rzecz po naprawie gwarancyjnej, która okazuje się nieskuteczna, wprost może zgłosić istniejącą wadę w ramach rękojmi z roszczeniem o obniżenie ceny lub odstąpić od umowy. Istnienie wady – czy to nowej, czy nieusuniętej skutecznie – uzasadnia bowiem przejście z reżimu gwarancji kodeksowej na reżim rękojmi (tak, np. E. Łętowska : Każda wada z osobna, „Rzeczpospolita” z dnia 11 grudnia 1997 r., nr 12, s. 11).

W ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej nie ma odpowiednika art. 579 k.c. Jediną wskazówką dotyczącą relacji gwarancji ustawowej do gwarancji komercyjnej zawiera art. 13 ust. 4 zd. 2

ustawy z 2002 roku. Zgodnie z tym przepisem w dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Zgodnie z jednolitym poglądem doktryny w razie zbiegu uprawnień z gwarancji ustawowej i z gwarancji komercyjnej kupującemu przysługuje wybór między nimi, a skorzystanie z gwarancji komercyjnej nie zamyka konsumentowi drogi do wykonywania uprawnień z tytułu gwarancji ustawowej **w razie stwierdzenia nowej niezgodności**. Wątpliwości wywołuje natomiast kwestia czy nieskuteczność dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji komercyjnej będzie uprawniać konsumenta do wykonania uprawnień z gwarancji ustawowej również **w przypadku tej samej niezgodności**. Wykładnia art. 579 k.c. nie może znaleźć bezpośredniego zastosowania w świetle ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z uwagi na zasadę sekwencyjności uprawnień w ramach gwarancji ustawowej. Jednak – mając na uwadze wykładnię funkcjonalną, a tym samym interpretując zagadnienie na korzyść konsumenta – trzeba uznać, że nieskuteczna naprawa wykonywana w ramach gwarancji komercyjnej będzie mogła być traktowana jako wykonanie pierwszej sekwencji (żądanie naprawy). W konsekwencji konsument przechodzący z gwarancji komercyjnej na ustawową będzie uprawniony do wykonania bezpośrednio uprawnień z drugiej sekwencji (szerzej patrz A. Kołodziej, *Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy sprzedaży rzeczy*, Warszawa 2006, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis i przywołane tam wypowiedzi doktryny).

Wobec powyższego należało uznać, że skoro powód realizował uprawnienia z gwarancji komercyjnej, to nie można przyjmować, iż miał obowiązek zawiadomienia o niezgodności z umową również gwaranta ustawowego. Powód miał prawo realizacji uprawnień z gwarancji komercyjnej bez obawy o utratę uprawnień z gwarancji ustawowej. Uznanie za prawidłową interpretacji omawianych norm, którą zaproponował Sąd Rejonowy oznaczałoby w praktyce, że konsument ma sytuację znacznie gorszą niż podmioty chronione ręką kodeksową, gdyż wybierając gwarancję komercyjną (oczywiście najczęściej z inspiracji sprzedawcy) faktycznie traciłby prawo do skorzystania z gwarancji ustawowej. Sąd Okręgowy nie znajduje żadnych podstaw prawnych do wyrażenia poglądu, który znalazł się w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku, iż nie ma możliwości liczenia terminu dwóch miesięcy za każdym razem od wystąpienia usterki. Zgodnie z tym, co napisano wyżej każda nowa usterka otwiera termin do notyfikacji, a usterka, która okaże się nieusunięta w ramach gwarancji komercyjnej powoduje, że konsument ma możliwość przejścia do realizacji wykonania uprawnień z drugiej sekwencji.

Bezpodstawne przyjęcie, oznaczające naruszenie prawa materialnego, że uprawnienia powoda wygasły, doprowadziły do nierozpoznania istoty sprawy. Sąd Rejonowy uchylił się od przeprowadzenia postępowania dowodowego na sporną okoliczność istnienia niezgodności towaru z umową i spełnienia w stanie faktycznym tej sprawy pozostałych przesłanek do skorzystania z uprawnień określonych w art. 8 ustawy z 2002 roku. W konsekwencji wyrok nie mógł się ostać, gdyż zgromadzone dowody nie dają podstaw do jego zmiany (art. 505¹² § 1 k. p. c.).

VI Sprawa nadesłana przez Artura Kondrata – Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie

Sygn. akt: VII C 6/07

WYROK W IMIENIU RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 marca 2008 r.

Sąd Rejonowy w Krośnie, Wydział VII Grodzki
W składzie następującym:
Przewodniczący: SSR J.J.-W.
Protokolant: sek.sąd. J.J.
po rozpoznaniu w dniu 7 marca 2008 roku, w Krośnie
na rozprawie
sprawy z powództwa:

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie
działającego na rzecz konsumenta A.W.

przeciwko:

Firmie Usługowej „Bajdy” Kandefer i Wspólnicy
Spółka jawna w Iwoniczu

o zapłatę

I. Zasądza od pozwanego Firma Usługowa „BAJDY” Kandefer i Wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu na rzecz konsumenta A.W., na rzecz którego powód Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie wytoczył powództwo, kwotę 8651 zł (słownie: osiem tysięcy sześćset pięćdziesiąt jeden złotych) z ustawowymi odsetkami od dnia 13 marca 2008r. do dnia zapłaty.

II. Nakazuje ściągnąć od pozwanego Firma Usługowa „BAJDY” Kandefer i Wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu na rzecz Skarbu Państwa – Sąd Rejonowy w Krośnie:

- kwotę 300zł (słownie: trzysta złotych) tytułem opłaty sądowej od pozwu,

- kwotę 1982,03 zł (słownie: jeden tysiąc dziewięćset osiemdziesiąt dwa złote i 03/100) tytułem wydatków na koszt opinii biegłego, od ponoszenia których powód Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie działający na rzecz konsumenta A.W. był zwolniony z mocy ustawy.

Uzasadnienie

Wyroku Sadu Rejonowego w Krośnie Z dnia 13.III.2008r., sygn. akt VII C 6/07

Powód Miejski Rzecznik Konsumentów działający na rzecz konsumenta A.W. domagał się zasądzenia na rzecz konsumenta od pozwanego F.U. „Bajdy” Kandefer i Wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu kwoty 8.651,00 zł z ustawowymi odsetkami od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty oraz nadanie wyrokowi rygoru natychmiastowej wykonalności.

W uzasadnieniu tak sformułowanego żądania pozwu powód podał, że konsument A.W. był stałym klientem pozwanej w zakresie zakupu paliwa do swojego samochodu marki Seat Cordoba 1,4 Kat nr silnika AKK 227 528, rok produkcji 2000, w okresie od 7 XII 2004 r. do 27 VI 2006 r. Konsument za zakupione paliwo płacił kartą bądź w formie gotówkowej. W tym czasie bardzo rzadko nabywał paliwo na innych stacjach, a w ostatnich dwóch miesiącach wyłącznie na stacji paliw pozwanego.

W okresie od początku lipca 2006 r. (w pozwie jak to wyjaśnił powód omyłkowo podał datę od początku czerwca 2006 r.) konsument zauważył nieprawidłowości w pracy silnika samochodu, polegające na gaśnięciu silnika na krótko przed rozruchem oraz przy spuszczeniu sprzęgła. W dniu zaś 5.VII.2006 r. samochód gasł na wolnych obrotach, przy dodawaniu gazu szarpał, gaz nie podlegał jakiegokolwiek kontroli: silnik wchodził na szybkie obroty nawet bez naciśnięcia pedału gazu.

W tym okresie konsument nie nabywał paliwa na żadnej innej stacji, zaś ostatnią datą tankowania dokonaną na stacji paliw pozwanego był dzień 26-27 VI 2006 r.

W dniu 6.VII.2006 r. konsument przekazał samochód firmie PHU Exter Spółka z o.o. w Rzeszowie, będącej autoryzowanym dealerem SEAT, która poinformowała A.W. o konieczności uzyskania ekspertyzy, bez posiadania której nie będzie mogła zostać przeprowadzona naprawa pojazdu.

Pozyskana przez konsumenta wstępna diagnoza co do pojazdu spowodowała, iż A.W. zlecił sporządzenie dalszej oceny technicznej Ekspertce Techniczno – Motoryzacyjnej „Rzeczoznawcy – PZM” S.A. Oddział w Rzeszowie. Z tejże wynikało, iż samochód uległ usterce polegającej na: osadzeniu się na powierzchni roboczej lambda grubego osadu, występowanie warstwy osadu mocno przywartego do powierzchni wewnętrznej rury wylotu katalizatora, a także warstwy białego osadu mocno przywartego do ścianek kanału kolektora wydechowego, pojawienie się osadu na końcówkach wtryskiwaczy benzyny oraz świecach zapłonowych. Usterki te powstały wskutek obecności w paliwie substancji obcych niepaliwowych.

W dacie oględzin pojazdu konsumenta, dokonanych przez zespół rzeczoznawców, pobrana została próbka paliwa z samochodu konsumenta, następnie zabezpieczona i która stała się przedmiotem ekspertyzy ITN w Krakowie, który stwierdził, że przekazane przez konsumenta 17 VII 2006 r. paliwo zawierało 2,8% octanu etylu. Obecność tej substancji spowodowała rozpuszczenie osadów i elementów z tworzyw sztucznych znajdujących się w zbiorniku i dystrybutorach stacji paliw.

W międzyczasie konsument A.W. usiłował złożyć u pozwanego F.U. BAJDY Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu reklamację, w zakresie jakości sprzedawanego paliwa.

Pozwany odmówił w dniu 10 VII 2006 r. przyjęcia reklamacji konsumenta, co spowodowało, że konsument przesłał tę listem poleconym 28 VII 2006 r. Mimo tego pozwany nie udzielił żadnej odpowiedzi na zgłoszoną reklamację, chociaż spoczywał na nim obowiązek ustosunkowania się w terminie do dnia 14. Było to podstawą sformułowania przez konsumenta wezwania z 6.IX.2006 r. do naprawienia przez pozwanego szkody.

Pozwany F.U. „BAJDY” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu nie uczynił zadość żądaniu konsumenta, który zwrócił się do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie o pomoc. Ten uznając twierdzenia i wyjaśnienia konsumenta, co do nabywania paliwa na stacji pozwanego za wiarygodne i jednoznaczne, zdecydował wytoczyć powództwo przeciwko F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu na rzecz konsumenta A.W.

Powód Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie działający na rzecz konsumenta złożył w Sądzie Rejonowym w Krośnie w dniu 18 X 2006 pozw, żądając zasądzenia od pozwanego F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu na rzecz konsumenta A.W. kwoty 8.651,00 zł z ustawowymi odsetkami od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty.

Powód jako podstawę prawną tak sformułowanego żądania pozwu wskazał przepisy ustawy z dnia 27 VII 2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego – Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm. (k.2, k.6-11).

Sąd Rejonowy w Rzeszowie postanowieniem z dnia 10 XI 2006 r. uznał swą niewłaściwość i sprawę przekazał Sądowi Rejonowemu w Krośnie (k125-126).

Sąd Rejonowy w Krośnie nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym z dnia 8 XII 2006 r. sygn. Akt VII Nc 1067/06 nakazał pozwanemu F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu, aby zapłacił konsumentowi A.W. – na rzecz którego powód Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie wytoczył powództwo - kwotę 8.651,00 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 8 XII 2006 r. do dnia zapłaty, a na rzecz Skarbu Państwa – Sąd Rejonowy w Krośnie - kwotę 300,00 zł tytułem opłaty sądowej od pozwu, od ponoszenia której powód był zwolniony z mocy ustawy, w terminie dwóch tygodni od doręczenia nakazu albo wniósł w tymże terminie sprzeciw (k.132).

Powyższy nakaz zapłaty zaskarżył w całości pozwany wnosząc o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych.

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu zarzucił kolejno:

- bezpodstawne powołanie się powoda na normę art. 8 ustawy z dnia 27.VII.2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu cywilnego, a zawierającą domniemanie prawne o uzasadnionym żądaniu, podczas gdy nie wystąpiono przeciwko sprzedawcy z żądaniami określonymi w tejże ustawie;
- bezpodstawne przyjęcie, że konsument w miesiącu maju i czerwcu 2006 nabywał paliwo wyłącznie na stacji benzynowej należącej do pozwanego;
- bezpodstawne przyjęcie, że dostarczona 17.VII.2006 do ITN w Krakowie przez konsumenta próbka paliwa pochodziła ze stacji paliw pozwanego;
- bezpodstawne przyjęcie, że uszkodzenia powstałe w pojeździe powoda miały związek z zatankowaniem paliwa na stacji benzynowej pozwanej spółki.

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu ocenił, że żądanie powoda działającego na rzecz konsumenta A.W. jest całkowicie bezzasadne i winno zostać oddalone. Pozwany podniósł, że nigdy nie uznał roszczenia konsumenta, który nie wystąpił był względem pozwanego z żądaniem doprowadzenia towaru konsumpcyjnego (paliwa) do stanu zgodnego z umową, nie żądał wymiany tegoż bądź obniżenia jego ceny, co stanowiło konieczną przesłankę dla zastosowania normy art. 8 ustawy z dnia 27 VII 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu cywilnego. Konsument od razu domagał się naprawienia szkody.

Pozwany wskazał, iż F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu współpracował z konsumentem, między innymi przedstawiając polisę ubezpieczenia OC, informując o tym, w jaki sposób odnosi się do zarzutów konsumenta. Pozwany jedynie odmówił potwierdzenia na piśmie, że miałby sprzedawać wadliwe paliwo. WIIH w Rzeszowie przeprowadził bowiem 12 VII 2006 r. badanie próbek paliwa, sprzedawanego przez pozwanego i które to badanie nie zawierało żadnych zastrzeżeń co do jakości paliwa.

Pozwany poddał następnie szczegółowej analizie twierdzenia konsumenta dotyczące nabycia w dacie 26-27. VI.2006 r. paliwa i przedstawione przez powoda wyciągi bankowe, w których uwidoczniono daty i kwoty pieniężne mające świadczyć o tym, że konsument w miesiącach maju i czerwcu 2006r. kupował paliwo na stacji pozwanego. Dalej dokonał starannych obliczeń matematycznych, mających podważyć twierdzenia konsumenta, że ten wyłącznie zaopatrywał się w paliwo u pozwanego w tym okresie czasu.

Pozwany odniósł się także szeroko do przeprowadzonego na zlecenie konsumenta badania próbki paliwa „rzekomo pobranej z baku samochodu konsumenta”, które w ocenie pozwanego nie tylko, że było mało wiarygodne, ale też nie mogło dowodzić, że takie paliwo konsument nabył od pozwanego.

Według pozwanego naruszone zostały reguły ustalone dla dokonywania poborów próbek paliwa, określone w Rozporządzeniu Rady Ministrów z 15 VI 2002 r. w sprawie szczegółowego trybu pobierania i badania próbek produktów przez organy Inspekcji Handlowej (Dz. U. Nr 57, poz. 522) oraz w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Socjalnej z 31 III 2004 r. w sprawie sposobu pobierania próbek (Dz. U. Nr 64 poz. 595). Pozwany także zwrócił uwagę, że stacja paliw należąca do F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu podlegała systematycznej kontroli, przeprowadzonej przez WIIH w Rzeszowie, co znajdowało swoje potwierdzenie w książce kontroli i protokołach z badań. Sprzedawane paliwa pochodziły od renomowanych producentów, a każda partia paliwa podlegającego sprzedaży posiadała certyfikat jakości. Dla pozwanego F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu wielokrotne i bezstronne kontrole wyspecjalizowanych organów, którym była WIIH w Rzeszowie i które nie wykazały w sprzedawanym przez pozwanego paliwie śladu substancji, którą zidentyfikowano w czasie badań próbki paliwa dostarczonej przez konsumenta ITN w Krakowie wskazuje, że w pojeździe konsumenta nie mogła powstać szkoda, którą można byłoby powiązać z nabyciem przez konsumenta paliwa o złej jakości od pozwanego (k 138-141).

Powód Miejski Rzecznik Konsumentów, który wytoczył powództwo na rzecz konsumenta A.W., po zapoznaniu się ze sprzeciwem pozwanego w piśmie procesowym z dnia 30 I 2007 r. konsekwentnie popierał powództwo, a na rozprawie w dniu 30 I 2007 r. oświadczył, że „wywodzi roszczenie z nienależytego wykonania przez pozwanego zobowiązania, które to zobowiązanie szczegółowo opisano w pozwie” (k.194).

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu nie uznał również tak sformułowanego żądania pozwu.

Postanowieniem z dnia 30 I 2007 r. wydanym w oparciu o art. 505⁷ k.p.c. Sąd Rejonowy w Krośnie sprawę z powództwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie działającego na rzecz konsumenta A.W. o zapłatę kwoty 8.651,00 zł postanowił rozpoznać z pominięciem przepisów o postępowaniu uproszczonym, gdyż powód wniósł o dopuszczenie dowodów z opinii biegłych z zakresu towaroznawstwa petrochemicznego oraz motoryzacji (k.194).

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu w trakcie postępowania złożył wnioszek o przypozwanie PZU S.A. W Warszawie - Centrum Likwidacji Szkód w Rzeszowie wobec zawisłej przed Sądem Rejonowym w Krośnie sprawie z powództwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie działającego na rzecz konsumenta A.W. przeciwko F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu o zapłatę. PZU S.A. W Warszawie – Centrum Likwidacji Szkód w Rzeszowie oświadczył, iż w sprawie nie będzie występował w charakterze interwenienta ubocznego po stronie pozwanego. (pismo pozwanego 2.III.2007r. k.267 i k.269, pismo PZU S.A. W Warszawie 16.IV.2007 r. k. 295)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Konsument A.W. był właścicielem samochodu osobowego marki SEAT Cordoba z 2000r., wyposażonym w katalityczny układ spalin, wykazujący się wielką dbałością o posiadany pojazd, systematycznie dokonując przeglądów technicznych, bądź ewentualnych napraw, zawsze w autoryzowanym przedstawicielstwie SEATA w Rzeszowie.

(dowód: zeznania świadka M. K. k.424 Tom III, zeznania konsumenta A.W. k. 426-427 Tom III).

Konsument Augustyn W. wykorzystywał samochód by dojeżdżać do pracy, na działkę rekreacyjną leżącą w obrębie miasta Rzeszowa, także by udawać się w inne miejsca położone poza terenem swojego stałego zamieszkania. Pojazdu, którego był właścicielem, nie udostępniał osobom trzecim. Mieszkając i pracując na terenie Rzeszowa konsument został stałym klientem stacji paliw należącej do pozwanego, a mieszczącej się przy ul. Okulickiego. Korzystanie z usług tej stacji przez nabywanie paliwa było podyktowane wygodą konsumenta, gdyż stacja paliw mieściła się na trasie, którą konsument przebywał pomiędzy miejscem zamieszkania a miejscem pracy czy też działką rekreacyjną. Ponadto konsument był osobą znaną przez osoby zatrudnione na stacji paliw w Rzeszowie przy ul. Okulickiego, co często ułatwiało konsumentowi sprawny zakup paliwa i dokonanie rozliczeń. Preferowaną przez konsumenta formą zapłaty była płatność kartą. Zdarzały się także przypadki, gdy za nabyte paliwo konsument płacił gotówką.

(dowód: zeznania świadków W.W. k. 395-396 Tom II, St. Sagan k. 396-397 Tom II, konsumenta A. W. k. 426-427 Tom III)

Konsument Augustyn W. nabywał paliwo na stacji należącej do pozwanego, a mieszczącej się przy ul. Okulickiego w Rzeszowie w latach 2004-2006. Kwoty, które konsument wykładał tytułem ceny nabycia paliwa, przedstawiały się różnymi wielkościami. Za sumę ok. 50, 00 zł konsument w dniach 26-27. VII.2006 r. nabył paliwo na stacji w Rzeszowie przy ul. Okulickiego. Płatność nastąpiła w formie gotówkowej. Uprzednio konsument także tu zakupił pewną ilość paliwa, a to 10.VI.2006 r. za sumę 40,00 zł, zaś 21.VI.2006 r. za sumę 27, 00zł, posługując się kartą.

(dowód: wyciągi sporządzone przez Bank Pekso S.A. transakcji dokonywanych przez konsumenta w latach 2004-2006 k.16-95, zeznania świadków W.W. k. 395-396 Tom II, St. Sagan k. 396-397 Tom II, konsumenta A. W. k. 426 Tom III).

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu, prowadząc w tym okresie czasu sprzedaż paliwa dla szerokiej grupy nabywców, pozyskiwał je z zasobów dystrybuowanych przez Orlen Petro Tank Sp. z o.o. w Widelce bądź Rafinerię Nafty Jedlicze. Stąd przy użyciu własnej cysterny transportował paliwo na posiadane przez siebie stacje paliw, w tym położoną w Rzeszowie przy ul. Okulickiego.

Nabywane paliwo wydane pozwanemu wraz z właściwym świadectwem jakości. Po jego przetransportowaniu na stację paliw gromadzone było w zbiornikach, w których zazwyczaj znajdowała się jeszcze poprzednia partia paliwa, które nie zostało sprzedane.

(dowód: zeznania pozwanych J. K. i W. K. - wspólników F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu k. 362 i k. 363 Tom III, świadectwa jakości i sprawozdania z badań sporządzone przez Orlen Petro Tank Sp. z o.o. w Widelce k. 245-263, lista obrotów zapasami k. 170 Tom I)

Sprzedawane paliwo, które znalazło się już w zbiornikach i dystrybutorach stacji paliw należących do pozwanego, podlegało kontroli przeprowadzonej przez WIIH w Rzeszowie, co odnotowano w książce kontroli.

Przedmiotowe kontrole miały charakter szcztątkowy, gdyż identyfikacji podlegały tylko związki chemiczne wymienione w aktualnie obowiązujących zarządzeniach i normach określających jakość benzyn silnikowych. Rozszerzenie zakresu badań łączyłoby się z nadmiernymi wydatkami, a także byłoby bardzo czasochłonne. Właściwych badań dokonywał ITN w Krakowie, który miał zawartą umowę na zakres badań z GIIH. I tak:

- kontrola WIIH w Rzeszowie 2.VII.2005 r. swym zakresem objęła oznaczenie zawartości organicznych związków tlenowych i stwierdziła jedynie obecność eterów z 5 lub więcej atomami węgla, a to eteru etylowo-test-butylowego (EETB), eteru metylowo-test-butylowego (EMTB);

- kontrola WIIH w Rzeszowie z 29.VIII. 2005 r. także obejmowała badaniem zawartość organicznych związków tlenowych, wykazując wielkość metanolu na n poziomie 0,4% (VV).

Wątpliwości WIIH w Rzeszowie wzbudziła jakość paliwa objętego kontrolą z 29.VII.2005 r. Na ręce tejże instytucji pozwany zobowiązany został do złożenia wyjaśnień.

(dowód: opinia biegłego inż. L. K k.311-314 Tom II, protokoły kontroli WIIH w Rzeszowie z 2. VI.2005 r. i z 29. VIII.2005 r. k. 200-215 Tom II, pismo pozwanego z 30.VII.2005 r. k.193 Tom I)

W tymże roku 2005, jak również w roku 2004, konsument A.W. systematycznie kupował paliwo na stacji paliw, położonej przy ul. Okulickiego w Rzeszowie, a należącej do pozwanego. W pojeździe konsumenta w 2005 r. nie zaistniały jednak usterki, które mogłyby być spowodowane obecnością w paliwie metanolu na poziomie 0,4% (VV)

Producenci benzyn w Polsce w 2005 roku nie stosowali metanolu jako komponentu.

(dowód: zeznania konsumenta A.W. k.426-427 Tom III, wyciągi sporządzone przez Bank Pekao S.A. dokonanych przez konsumenta transakcji k.16-68 Tom I, opinia biegłego inż. L. K. k.311-324, k.359-367 i k. 398-400 Tom II, pismo Orlen Petro Tank Spółka z o.o. z 9.II.2007 r. k. 245 Tom II).

Konsument A.W. po nabyciu paliwa na stacji paliw pozwanego, mieszczącej się przy ul. Okulickiego w Rzeszowie w dniach 26-27.VI.2006 r. początkiem lipca stwierdził, że „samochód nieprawidłowo pracuje”. Wstępnie ocenił, że może to być spowodowane tym, iż w samochodzie znajduje się zbyt słaby akumulator. By wyeliminować tę wątpliwość konsument zakupił nowy akumulator, który zamontował w pojeździe. Mimo to pojazd nadal charakteryzował się niewłaściwą według konsumenta pracą.

Początkiem lipca 2006 r. A.W. udał się do punktu serwisowego SEATA w Rzeszowie, przedstawiając swoje wątpliwości co do prawidłowego funkcjonowania samochodu. W następstwie tego przeprowadzono czyszczenie przepustnicy, łącząc to z jej demontażem i ponownym montażem. Wartość wykonanej usługi przez PHU Exter Spółka z o.o. w Rzeszowie wyniosła 185,10 zł.

(dowód: zeznania świadka W. W. k. 395-396 Tom II, M. K. k. 424-425 Tom III, zeznania konsumenta A. W. k. 426 Tom III, faktura VAT z 5.VII. 2006 r. k. 14 Tom I)

W dniu 5.VII.2005 r. konsument nie był w stanie przebyć swym samochodem drogi pomiędzy działką rekreacyjną a miejscem zamieszkania, gdyż pojazd na Pl. Sreniawitów w Rzeszowie zgasł, a próby jego uruchomienia okazały się nieskuteczne. Konsument w obawie, by nie uszkodzić samochodu, skorzystał z pomocy osoby trzeciej, by jego pojazd trafił ponownie do PHU „Exter” Spółka z o.o. w Rzeszowie. A.W. ocenił bowiem, że poprzednia usługa mogła zostać wykonana przez tegoż wadliwie.

(dowód: zeznania konsumenta A. W. k. 426 Tom III, świadka M. K. k. 424-425 Tom III)

Po upływie około 2 godzin od znalezienia się samochodu konsumenta w siedzibie PHU „Exter” Spółka z o.o. w Rzeszowie, pojazd został przekazany elektromechanikowi dla zdiagnozowania zaistniałej usterki. Ten odkręcił korek wlotu paliwa i w sposób organoleptyczny zbadał, co znajduje się w baku na paliwo. Osoba ta dokonując sprawdzenia wyczuła wyraźny zapach „nitro”, o czym poinformowała mechanika M.K., a ten konsumenta.

Konsument A.W. w powstałej sytuacji polecił, by zabezpieczyć próbkę paliwa, którą przetłoczyła pompa paliwowa pojazdu ze zbiornika paliwowego do pojemnika plastikowego, o pojemności 1 L, uprzednio wymytego benzyną ekstrakcyjną.

Pojemnik został opieczętowany przez nałożenie kartki papieru formatu A-4 na korek, opatrzenie jej pieczętkami PHU „Exter” Spółka z o.o. w Rzeszowie i dalsze oklejenie taśmą pakową, który przy jej usuwaniu zniszczyłby w sposób widoczny papier.

Obecny przy oględzinach pojazdu M.K. na zlecenie z 5.VII.2006 r. odnotował „paliwo nie jest paliwem”.

(dowód: zeznania świadka M. K. k.244-245 Tom III, zlecenie z 5.VII.2005 r. k.168 Tom I, zeznania świadka M. K. k.398 Tom II, konsument A. W. k.426 Tom III)

W zaistniałej sytuacji przed zleceniem naprawy pojazd konsumenta został objęty oceną techniczną, której dokonał podmiot Eksperci Techniczno-Motoryzacyjni „Rzeczoznawcy – PZM” S.A. w Rzeszowie, a to na okoliczność niesprawności silnika, zgłoszonej 6.VII.2006r. w ASO SEAT w Rzeszowie, polegającej na przerwach w zapłonie i następnie brak możliwości odpalenia silnika.

W badanym pojeździe stwierdzono, że powierzchnie robocze stóp izolatorów i elektrod wszystkich świec zapłonowych były pokryte białą warstwą osadu (glazury), na których pojawiły się ślady popielatych przebarwień. Nadto ujawniono, że wewnętrzne powierzchnie układu dolotowego silnika były czyste, bez zanieczyszczeń i osadów, na powierzchni roboczej sondy lambda widnieje gruby osad (narost), taki jak występujący na powierzchniach roboczych stóp izolatorów i elektrod świec zapłonowych, powierzchnie wewnętrzne rury wylotu katalizatora także posiadają taki sam osad mocno do nich przywarłego, co powodowało obniżoną drożność katalizatora, kanały kolektora wydechowego z warstwą białego, mocno przywarłego do ścianek osadu – nalotu produktów spalania nietypowego dla normalnego przebiegu spalania w silniku o zapłonie iskrowym, wtryskiwacze benzyny na swoich końcówkach także pokryte zostały takim osadem.

Wniosek, który został zawarty w ocenie sporządzonej przez Eksperci Techniczno-Motoryzacyjni „Rzeczoznawcy – PZM” S.A. w Rzeszowie wskazały, że przyczyna powstawania takich osadów spowodowana była obecnością w paliwie substancji obcych niepaliwowych, które w paliwie nie mogły się znaleźć. Glazura na elektrodach i izolatorach świec zapłonowych powstała więc podczas dużego obciążenia cieplnego silnika, a powstały osad przewodzący prąd prowadzi do przerw w zapłonie, spadku mocy i w konsekwencji uszkodzenia silnika.

Końcowa opinia uwypuklała, że występująca i sygnalizowana usterka silnika nosiła cechy skutków wady eksploatacyjnej związanej z jakością stosowanego w niej paliwa.

Wartość oceny technicznej, którą uzyskał konsument, zamknęła się kwotą 237,90 zł.

(dowód: zeznania świadka M. K. k. 398 Tom II, ocena techniczna z 7.VII.2006 r. k.106-107 Tom I, wraz z kopią materiały fotograficznego k. 108-109, faktura VAT z 7.VII.2006r. k.13 Tom I)

Po uzyskaniu przez konsumenta powyższej ekspertyzy PHU „Exter” Spółka z o.o. w Rzeszowie przystąpił do

naprawy pojazdu A.W., a polegających na: czyszczeniu zbiornika paliwa, diagnostyki komputerowej VAS, wymianie filtra paliwa, demontażu i montażu katalizatora, pompy paliwowej, sondy lambda, szyny paliwowej, świec zapłonowych, 4 wtryskiwaczy paliwa, co zostało połączone z koniecznością nabycia przez konsumenta filtra paliwa, katalizatora, łącznika, sondy lambda, środka czyszczącego, świec i wtryskiwaczy. Wartość powyższej usługi oraz nabycia przez konsumenta nowych części zamknęły się sumą 7.376,26 zł.
(dowód: faktura VAT z 28.VII.2006 r. k.12).

W trakcie prowadzonego procesu związanego z naprawą pojazdu konsument A.W., dysponując próbką paliwa, która przedstawiała paliwo nabyte od pozwanego 26-27.VI 2006r., udostępnił ją do badania ITN w Krakowie, którą dostarczył osobiście 17.VII.2006 r. „dla wyjaśnienia przyczyn awarii pojazdu”. ITN w Krakowie nie podniósł żadnych zastrzeżeń w zakresie przedstawionego materiału do badań. Pracownikom ITN w Krakowie konsument A.W. w sposób ustny przedstawił przebieg ostatnich zdarzeń, a także odwołał się do oceny technicznej z 7.VII.2006 r. Opis tychże wywołał przypuszczenie, iż benzyna, która została nabyta przez konsumenta zawierała czteroetylek ołowiu albo zanieczyszczenie substancji, które nie uległy pełnemu spalaniu w silniku.

Pierwsze przypuszczenie zostało sprawdzone przez oznaczenie zawartości ołowiu w próbce. Dało ono jednak wynik negatywny i stanowiło przesłankę do weryfikacji drugiej z postawionych hipotez. Wykonane widmo w podczerwieni pozwoliło wyraźnie zaobserwować pik octanu etylu w badanej próbce.

Na podstawie dalszej analizy chromatograficznej stwierdzono obecność 2,8% masowych octanu etylu w danej próbce, który będąc estrem etylowym kwasu octowego był związkiem niedopuszczalnym w benzynie. Jako produkt powszechnie dostępny stanowił bardzo dobry rozpuszczalnik farb, klejów, nitrocelulozy, tworzyw sztucznych, mogący powodować rozpuszczenie osadów znajdujących się w zbiornikach stacji paliwowej, ewentualnie pokryć antykorozyjnych, elementów wykonanych z tworzyw w układzie dystrybucji i pojeździe.

(dowód: ekspertyza ITN w Krakowie wraz ze sprawozdaniem z badań Nr. BA 1/LBI/309/06 k. 110-116 Tom II, opinia biegłego inż. L. K. k. 322-324, k. 359-367 i k. 398-400 Tom II)

ITN w Krakowie wskazał, w następstwie przeprowadzonych badań, że konsument A.W., który kupował i stosował w swoim samochodzie benzynę zawierającą 2,8% masowych octanu etylu, doznał szkód materialnych w postaci uszkodzenia układu zasilania, silnika i katalizatora, co było spowodowane zawartością w paliwie substancji nie ulegających pełnemu spalaniu w silniku. Te zaś znalazły się w wyniku rozpuszczenia osadów z tworzyw sztucznych znajdujących się w zbiorniku i elementach dystrybutora stacji paliw przez paliwo zawierające octan etylu. Bezpośrednią więc przyczyną awarii samochodu konsumenta było paliwo zawierające octan etylu.

Wartość uzyskanej przez konsumenta ekspertyzy w ITN w Krakowie wyniosła 854,00 zł

(dowód: ekspertyza ITN w Krakowie z 28.VIII.2006 r. k. 11-112 Tom I, faktura VAT z 29.VIII.2006r. k.15 tom I).

W czasie gdy ITN w Krakowie poddawał próbkę paliwa właściwym badaniom na stacji paliw pozwanego F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu miała miejsce nowa dostawa partii paliwa, a to w dacie 6.VII.2006 r., zaś w dniu 12.VII.2006 r. kontrola WIIH w Rzeszowie, która podobnie jak i poprzednia miała charakter wybiórczy i nie obejmowała swym zakresem oznaczenia zawartości organicznych związków tlenowych, a tym samym zawartość w paliwie niedozwolonych związków tlenowych.

(dowód: opinia biegłego inż. L. Korblit k. 322 Tom II, protokół kontroli WIIH w Rzeszowie z 12 VII.2006 r. k. 216-231 Tom II).

Konsument A.W., dysponując oceną techniczną Ekspertki Techniczno-Motoryzacyjnej „Rzeczoznawcy – PZM” S.A. w Rzeszowie, próbował złożyć na ręce jednego z właścicieli F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu reklamację związaną z powstaniem szkody w jego pojeździe, po tym jak w dacie 26-27. VI.2006 r. nabył paliwo złej jakości od pozwanego.

Pozwany odmówił przyjęcia pisma konsumenta, tym samym A.W. zmuszony został przesłać je pozwanemu listem poleconym. Brak reakcji ze strony pozwanego spowodował, iż konsument wystosował do pozwanego F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu wezwanie do zapłaty, którym żądał zapłaty kwoty 8,651,00 zł, w terminie 14 dni pod rygorem skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Konsument A.W. wiedząc o tym, że stacja paliw należąca do pozwanego, na której nabył paliwo objęta była ubezpieczeniem OC., próbował dokonać likwidacji szkody w ramach postępowania przez PZU S.A. w Warszawie – Centrum Likwidacji Szkód w Rzeszowie. W tym celu zgłosił fakt szkody, wypełniając stosowny wniosek, który przedłożył również pozwanemu, by ten oświadczył, iż „czuje się zobowiązany do odszkodowania, a jeśli nie, to kto ponosi odpowiedzialność za szkodę [...]”.

(dowód: polisa OC nr 0489704 PZU S.A. w Warszawie k.271 Tom II, zgłoszenie szkody z dnia 12.VII.2006 r. k.192 Tom I, zeznania konsumenta A. W. k. 426-427 Tom III, zeznania świadka St.S. k. 396-397 Tom II, pismo konsumenta z 10.VII 2006 r. i wezwanie do zapłaty z 25.VII.2006 r. z dowodami ich nadania i doręczenia k.96- 104).

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu nie uznał żądania powoda. Wskazał w piśmie z 6.IX.2006 r. konsumentowi, że sprzedawane na stacji paliw paliwa spełniały wymogi Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z 19.X.2005 r. nadto, podlegały kontroli WIIH w Rzeszowie.

(dowód: pisma pozwanego z 6.IX.2006 r. do konsumenta A.W. i Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie k. 105 Tom I, k. 283- 284 Tom II).

Konsument A.W. wiedząc, iż pozwany będzie przyznawał konsekwentnie, że sprzedawał paliwa dobrej jakości nadto, że nie uzna jego roszczenia, zwrócił się o pomoc do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie, który postanowił na rzecz konsumenta wytoczyć powództwo, ostatecznie opierając je na normie art. 471 k.c.

Powyższych ustaleń faktycznych Sąd dokonał w oparciu o powołane wyżej dowody, którym dał wiarę jako logicznym i wzajemnie się uzupełniającym.

Sąd orzekający przede wszystkim zwrócił uwagę na konsekwentnie przedstawiane przez konsumenta zdarzenia z czerwca i lipca 2006 r., dotyczących zakupu paliwa na stacji paliw pozwanego w Rzeszowie przy ul. Okulickiego, charakterystykę usterki powstałej w pojeździe konsumenta, pozyskane przez tegoż oceny technicznej, ekspertyzy ITN w Krakowie, napraw pojazdu. Pomiędzy zdarzeniami, w zakresie których zeznania złożył konsument i w zakresie których przedstawił dowody, istniał bardzo zwarty okres czasu.

W ocenie Sądu nie było żadnych podstaw, by odmówić prawdziwości twierdzeń konsumenta, że zakupił ostatni raz od pozwanego paliwo 26-27.VI.2006 r., które okazało się nim nie być. W tym zakresie konsument złożył zeznania, które korespondują z innymi dowodami, jak chociażby zeznaniami świadka W.W., a także świadka St.S., który na pytanie pozwanego J. K. - współnika F.U. „Bajdy” Kandefer i współnicy Spółka jawna w Iwoniczu potwierdził fakt nabycie przez konsumenta w okresie 26-27.VI.2006 r. paliwa (k. 396-397 Tom II).

W pismach procesowych kierowanych do pozwanego w lipcu 2006 r. konsument wskazał w sposób wyraźny datę 26-27.VII.2006r., w której zakupił paliwo na stacji pozwanego. O tym, że właśnie w Rzeszowie przy ul. Okulickiego na stacji paliw konsument nabył paliwo świadczą także zeznania świadka M.K., któremu przebieg zdarzeń relacjonował bezpośrednio konsument (l. 424-425 Tom III). Wątpliwości zaś, które można byłoby odczytać z zeznań tego świadka, niweczą zeznania konsumenta, które nacechowane były wiarygodnością, dbałością o szczegóły.

W ocenie Sądu dowód z zeznań konsumenta, który podał, że nabył ostatni raz paliwo od pozwanego 26-27.VI.2006 r. nie trzeba było wspierać dowodami, jak chciałaby tego strona pozwana, wyciągami z konta bankowego konsumenta, paragonami fiskalnymi, do zachowania których konsument mógł nie przywiązywać większej wagi, skoro nie budziły wątpliwości. Od wielu lat konsument kupował paliwo od pozwanego, miał zapewnienie pracowników pozwanego, a w pewnym momencie także samego pozwanego, że paliwo jest dobrej jakości (k. 426 Tom III).

Nie istnieją także wątpliwości co do tego, skąd pochodziła próbka paliwa, którą konsument przedstawił ITN w Krakowie 17.VIII.2006 r. celem zbadania.

Zeznający w sprawie konsument A.W., świadkowie M.K., M.K. w sposób nie mogący budzić wątpliwości przedstawili okoliczności związane z pobraniem próbki paliwa, które wydzielało charakterystyczną dla każdego woń „nitro”. Już w momencie odkręcenia korka wlotu paliwa była ona wyraźnie wyczuwalna. O tym, że paliwo tak naprawdę nim nie jest, świadek M.K. uczynił właściwą wzmiankę na zleceniu z 6.VII.2006 r. (k. 168, Tom I).

Dla Sądu orzekającego zeznania tak konsumenta, jak i świadków są bardzo wiarygodne. Żadna z tych osób nie miała jakiegokolwiek interesu, by składać je wyłącznie dla potrzeb tego postępowania.

Wielokrotne twierdzenia strony pozwanej, że pobranie próbki paliwa nie spełniało wymogów określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z 15.IV.2002 r. w sprawie szczegółowego trybu pobierania próbek produktów przez organy Inspekcji Handlowej (Dz. U. nr 57, poz. 522) oraz Rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z 31.III.2004 r. w sprawie sposobu pobierania próbek (Dz. U. nr 64, poz. 595), a więc były niewiarygodne, stanowiły niczym nie poparte twierdzenia, których pozwany w sprawie usiłował sformułować jak najwięcej.

Wszelkie wątpliwości zostały wykluczone poprzez opinię biegłego inż. L.K., który w sposób jednoznaczny odniósł się, w sposób wyjątkowo szczegółowy, do zdarzeń związanych z pobraniem próbki paliwa. Biegły inż. L.K. odwołując się do oceny technicznej z 7.VII.2006r. (k. 106-107 Tom I), przedstawiającej sposób pobrania próbki paliwa podał, że pozyskanie próbki paliwa mogło spowodować nieznaczne zmiany w składzie paliwa, polegające na utracie niewielkiej części lekkich składników, co mogło mieć wpływ na prężność par. Mogły też pozostać w zbiorniku ewentualne zanieczyszczenia stałe i niewielka ilość wody, gdyby taka była obecna w paliwie. Wszystkie te czynniki nie mogły jednak mieć większego wpływu na zasadniczy skład paliwa przechowywanego w suchym pojemniku (j. 319 Tom II). Także biegły poddał w wątpliwość to, by konsument mógł dokonać jakiegokolwiek modyfikacji próbki paliwa, również celowość takiego działania (j.399-400 Tom II).

W ocenie Sądu brak jest więc jakichkolwiek podstaw na uznanie za niewiarygodną ekspertyzę ITN w Krakowie z 28.VIII.2006 r. wraz z jej jednoznacznymi wnioskami końcowymi (k. 110-112 Tom I).

Nie może budzić wątpliwości także część oceny technicznej z dnia 7.VII.2006 r., w ramach której, w sposób wyraźny i jednoznaczny, wskazane zostały przyczyny awarii pojazdu konsumenta oraz powiązanie jej z zastosowaniem paliwa nabytego przez konsumenta 26-27.VI.2006 r. na stacji paliw pozwanego w Rzeszowie przy ul. Okulickiego. Doświadczenie osób, które dokonały ekspertyzy, spotkanie się przez nie z podobnymi przypadkami, czyniło tę ocenę jeszcze bardziej wiarygodną.

Strona pozwana mimo to starała się uwypuklić rozbieżność zaistniałą pomiędzy powyższą oceną techniczną a opinią biegłego inż. L.K. W ocenie technicznej ujawniono występowanie na powierzchni roboczej sondy lambda, wewnętrznej rury wlotu katalizatora, kanałach kolektora wydechowego wtryskiwaczach benzyny białego osadu (glazury) z popielatymi przebarwieniami (k. 106 Tom I). Biegły inż. L. K. stwierdził zaś, że octan etylu, którego obecność zidentyfikowano w pozyskanej próbce paliwa powinien być uległ całkowitemu spaleni, a jego barwa powinna przypominać kolor czarny (k. 323 Tom II). Nie da się przeoczyć jednak tego, że octan

etylu, będący bardzo dobrym rozpuszczalnikiem, powoduje rozpuszczenie osadów znajdujących się w zbiorniku stacji paliw, pokrywę antykorozyjnych, elementów z tworzyw sztucznych w układzie dystrybucji i pojeździe. Zdaniem Sądu, gdyby w paliwie nabytym przez konsumenta nie było octanu etylu, to zapewne nie doszłoby do rozpuszczenia jakichkolwiek osadów w zbiorniku paliwa, znajdującego się na stacji paliw w Rzeszowie przy ul. Okulickiego, pokrywę antykorozyjnych, jeśli w takie były wyposażone, dalej zaś elementów wykonanych z tworzyw sztucznych dystrybutora, a w końcu pojazdu konsumenta. Czymś oczywistym było i jest nadal, że substancje chemiczne wchodzą w reakcje z innymi i nie ma tu żadnego znaczenia - jak chce tego pozwany - że octan etylu winien był ulec całkowitemu spaleniu, że charakterystyka osadów winna być inna. Tak naprawdę octan etylu nie powinien nigdy znaleźć się w paliwie, które z tym momentem przestaje nim być. W ocenie Sądu pod uwagę należało wziąć również to, że pomiędzy ostatnim zakupem paliwa 26-27.VII.2006 r., zleceniem naprawy, wydaniem oceny technicznej z dnia 7.VII.2006 r. upłynął niezbyt długi okres czasu. Dłuższe stosowaniem przez konsumenta paliwa oferowanego przez pozwanego zapewne wpłynęłoby na dalsze gromadzenie się osadów i zmianę stopniową ich barwy, struktury, grubości.

Powyższe rozważania przemawiały za odmówieniem słuszności wniosku dowodowego pozwanego, sformułowanego w piśmie z dnia 28.I.2008 r. (k. 391 Tom II).

W rozpoznawanej sprawie nie znalazł podstaw wniosek powoda, by w sprawie znalazła się także opinia biegłego z zakresu mechaniki, który odpowiedziałby na pytanie, czym były spowodowane usterki, których doznało auto A.W. Taki wniosek dowodowy sformułował powód w piśmie z dnia 30.I.2007 r. (k. 180 Tom I). W ocenie Sądu tę odpowiedź, w sposób jednoznaczny i nie mogący budzić wątpliwości, zawierała ocena techniczna z 7.VII.2006 r., w której stwierdzono, iż „występująca i sygnalizowana usterka silnika polegająca na przerwach w zapłonie i następnie braku możliwości odpalenia silnika nosi cechy skutków wady eksploatacyjnej związanej z jakością stosowanego paliwa” (k.106-107 Tom I). Również w ekspertyzie ITN w Krakowie z dnia 29.VIII.2006 r. sformułowano wniosek, że „bezpośrednią przyczyną awarii samochodu zleceniodawcy było paliwo zawierające octan etylu” (k. 111-112 Tom I). Zarówno z oceną techniczną i ekspertyzą ITN w Krakowie korespondowały wnioski opinii biegłego inż. L.K., a także dalsza opinia uzupełniająca biegłego (k. 311-324, k. 359-367, j. 398-400 Tom II).

Zdaniem Sądu orzekającego nie może budzić wątpliwości to, że paliwo pozwany F. U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu nabywał od dystrybutora Petro Tank Sp. z o.o. w Widelce czy w Rafinerii Nafty Jedlicze. Na nabywane partie paliwa wystawiane były świadectwa jakości, przy czym takich pozwany nie uzyskiwał już w chwili, gdy przystępował do jego sprzedaży, zważywszy, że biegły inż. L.K. ocenił, iż miało miejsce nielegalne skomponowanie paliwa (k. 367 i k. 400 Tom II).

Paliwo które nabywał pozwany od Petro Tank Spółka z o.o. w Widelce czy też od Rafinerii Nafty Jedlicze od momentu zakupu znajdowało się w dyspozycji pozwanego. Było ono poddawane okresowym kontrolom WIIH w Rzeszowie, przy czym zawsze miały one charakter wybiórczy. Jednakże już w 2005 r., co ujawnione zostało w protokole kontroli WIIH w Rzeszowie z 29.VIII.2005r., ujawniono obecność metanolu na poziomie 0,4% (VV). W tym zakresie WIIH w Rzeszowie zażądała wyjaśnień od pozwanego (k. 193 Tom I). W tym okresie czasu konsument także był nabywcą paliwa na stacji pozwanego w Rzeszowie przy ul. Okulickiego, co potwierdzają tak jego zeznania (k. 426 Tom III), jak i wyciągi z konta bankowego (k. 45-47 Tom I).

Przedmiotem postępowania były zdarzenia z maja-lipca 2006 r., nie zaś te dotyczące roku 2005. Stąd też brak było podstaw, aby oceniać szczegółowo, jaki wpływ metanol wywarłby na prawidłową pracę pojazdu konsumenta, nadto rzetelność badań WIIH w Rzeszowie z sierpnia 2005 r.

Odniesienia przez Sąd orzekający wymagało jednak pismo ITN w Krakowie z 15.IX.2006r., które według twierdzeń pozwanego wskazywało na dodatkowe pobranie próbki paliwa w lipcu 2006 r. (k. 338 Tom II). W tym okresie czasu, co przeoczył pozwany, była wymiana partii paliwa 6.VII.2006 r. Konsument nabył od pozwanego paliwo 26-27.VI.2006 r.

Powyższe pismo w ocenie Sądu w żaden sposób nie mogło wpływać na wiarygodność pozostałych dowodów. Sąd orzekający w oparciu o normę art. 233 § 1 k.p.c. dokonał szczegółowej oceny dowodów, a to według własnego przekonania na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego, czemu dał wyraz powyżej.

Dowód w postaci protokołu WIIH w Rzeszowie z 12.IX.2006 r. nie miał istotnego znaczenia dla rozpoznawanej sprawy, gdyż kontrola dotyczyła paliwa sprzedawanego przez pozwanego po zaistnieniu zdarzeń, którymi objęto niniejsze postępowanie (k. 231-241 Tom II).

Sąd zważył co następuje:

Powództwo wytoczone przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Rzeszowie na rzecz konsumenta A.W., a oparte na art. 471 k.c. zasługuje w całości na uwzględnienie.

W myśl art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Pomiędzy konsumentem a pozwanym powstał stosunek zobowiązaniowy, gdyż 26-27.VI.2006 r. zawarta została umowa kupna-sprzedaży (art. 535 k.c.), w ramach którego konsument płacąc określoną sumę pieniędzy za paliwo oczekiwał, że nabywa takie o dobrej jakości i które bez obawy może stosować w swoim pojeździe. Pozwany sprzedał konsumentowi paliwo, które w swym składzie zawierało octan etylu, który nie stanowił komponentu paliwa, tym samym pozwany nie spełnił oczekiwanego przez konsumenta świadczenia, a co

oznacza, iż pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu nie wykonał zobowiązania, mimo że będąc podmiotem gospodarczym był zobowiązany nie tylko do należytej staranności przy dokonywaniu sprzedaży paliw, ale też obowiązany był uwzględnić zawodowy charakter prowadzonej przez siebie działalności (art. 355 k.c.).

Pozwany sprzedał 26-27.VI.2006 r. paliwo konsumentowi, które jednak okazało się nim nie być. Świadczenie to należało ocenić jako odbiegające i to w sposób znaczny od tego do czego był zobowiązany pozwany, a mające polegać na sprzedaży paliwa, które bez jakichkolwiek niekorzystnych następstw mogło być stosowane w pojeździe konsumenta (art. 352 i 354 k.c.).

Pozwany mimo to w sposób nienależyty wykonał zobowiązanie, skutkiem czego w pojeździe konsumenta powstała szkoda, którą w myśl art. 471 k.c. pozwany winien naprawić.

Zdaniem Sądu konsument nie musiał uprzednio ubiegać się o to, by przed sformułowaniem roszczenia odszkodowawczego żądać od pozwanego dostarczenia tej samej ilości paliwa, co w dacie 26-27.VI.2006 r. Konsument dysponował wiedzą, że paliwo, które nabywał od pozwanego, budziło uzasadnione wątpliwości. Konsument nie musiał więc narażać się na powstanie dalszych szkód w swym pojeździe przez tankowanie paliwa, w którego składzie znalazły się niedopuszczalne komponenty.

Szkoda, którą konsument poniósł nabywając 26-27.VI.2006 r. paliwo na stacji pozwanego w Rzeszowie przy ul. Okulickiego stanowiła kwoty, które był wyłożył na naprawę pojazdu 6.VII.2006 r. i 28.VII.2006 r. (k. 14 i k.12 Tom I), uzyskanie oceny technicznej z 7.VII.2006r., bez której PHU „Exter” Sp. z o.o. w Rzeszowie nie chciała przeprowadzić procesu naprawy pojazdu (k. 13 Tom I), ekspertyzy OTN w Krakowie z 28.VIII.2006 r. (k. 15 Tom I).

Wysokości tak ustalonej przez powoda szkody pozwany nie kwestionował.

Niewątpliwie obok nienależytego wykonania zobowiązania i powstania szkody, co zostało przesądzone w rozpoznawanej sprawie, było zaistnienie normalnego związku przyczynowego między naruszeniem przez pozwanego więzi zobowiązaniowej a szkodą doznaną przez konsumenta (art. 361 § 1 i 2 k.c.).

Przeprowadzone postępowanie dowodowe w sposób jednoznaczny wykazało, że tenże normalny związek przyczynowy istniał, a co potwierdziła ocena techniczna z 7.VII.2006 r., ekspertyza ITN w Krakowie z 28.VIII.2006 r., opinia biegłego inż. L.K., ponadto zeznania świadków M.K., M.K. oraz samego konsumenta A.W. Jedyną i wyłączną przyczyną awarii w pojeździe konsumenta było zatankowanie 26-27.VII.2006 r. paliwa, na stacji paliw pozwanego w Rzeszowie przy ul. Okulickiego, zawierającego octan etylu, którego działanie, jako dobrego rozpuszczalnika, przedstawił inż. L.K. w opinii.

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu starał się ukierunkować postępowanie tak, by przyczynę szkody upatrywać gdzie indziej, np. niewłaściwej eksploatacji przez konsumenta pojazdu, tankowaniu paliwa przez konsumenta na innych stacjach, próbie pozyskania w sposób nierzetelny próbki paliwa itp. (k. 138-141 Tom I). Pozwany starał się przedstawić wiele tez, które podważałyby nie tylko prawdziwość twierdzeń konsumenta, zeznań świadków, oceny technicznej z 7.VII.2006 r., ekspertyzy z 28.VIII.2006 r., opinii biegłego inż. L.K. Przeciwwagę dla tychże miałyby stać się świadectwa jakości, które wydawane były dla paliw nabywanych przez pozwanego od Petro Tank Sp. z o.o. w Widelce oraz kontrole jakości WIIH w Rzeszowie. Pozwany jednakże pominął, że powyższe świadectwa jakości nie odnosiły się do tego paliwa, które pozwany już sprzedawał ewentualnym nabywcom, w tym konsumentowi A.W. Kontrola zaś WIIH w Rzeszowie, co wykazało niniejsze postępowanie, miała charakter fragmentaryczny, na co uwagę zwrócił biegły inż. L.K.

Pozwany F.U. „Bajdy” Kandefer i wspólnicy Spółka jawna w Iwoniczu, które obciążyło domniemanie winy za nienależyte wykonanie zobowiązania, mógł doprowadzić do swej ekskulpacji bądź przez udowodnienie rzeczywistej przyczyny nienależytego wykonania zobowiązania, a nadto, że nie uzasadniało ono jego odpowiedzialności, bądź przez wykazanie, iż przy wykonywaniu zobowiązania dołożył należytej staranności, a więc, że nie doprowadził do zawinionej szkody. W rozpoznawanej sprawie pozwany tego nie uczynił. Odmawiając zaś uczynienia zadość żądaniu powoda obowiązany był udowodnić fakty wskazujące na to, że uprawnienie żądającemu nie przysługuje. Tego pozwany nie wykazał.

Z powyższych względów należało orzec jak w sentencji wyroku.

Orzeczenie o kosztach znajduje swoje uzasadnienie w art. 98. k.p.c. w związku z art. 108 §1 k.p.c. w związku z art. 96 i art. 100 ustawy z dnia 28.VII.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. nr 167, poz. 1398, ze zm.).

Sąd nie orzekł, na wniosek powoda, o nadaniu wyrokowi rygoru natychmiastowej wykonalności, gdyż powód w żaden sposób tego wniosku nie uzasadnił (art. 333 §3 k.p.c.).

VII Sprawy z akt

1. Odstąpienie od umowy o dzieło

Konsumentka zawarła z warsztatem umowę o dzieło, nie ustalając w ramach zlecenia naprawy zakresu naprawy oraz kwoty za wykonanie naprawy. O zakresie i koszcie naprawy została poinformowana w dacie odbioru samochodu. Nie mogła uznać zasadności zakresu naprawy i wysokości wynagrodzenia z tego tytułu, w związku z czym niezwłocznie, we własnym zakresie, dokonała demontażu części zamiennych wymienionych przez warsztat i zwróciła te części na rzecz przedsiębiorcy.

Warsztat wystąpił na drogę sądową przeciwko konsumentce z żądaniem zapłaty pełnej kwoty zarówno za robocizną, jak i za części zamienne, bez względu na fakt, że zostały one przez konsumentkę zwrócone.

Sąd Rejonowy uwzględnił powództwo przedsiębiorcy w całości. Konsumentka, jako pozwana, zaskarżyła wyrok Sądu Rejonowego. Na skutek apelacji wyrok Sądu Rejonowego został zmieniony. Sąd Okręgowy, wydając rozstrzygnięcie w sprawie, uznał, że: „(...) brak jest w zgromadzonym materiale dowodowym podstaw do uznania, iż wymontowane z samochodu i zwrócone powodowi przez pozwaną wyżej wskazane części zamienne są zupełnie bezwartościowe, wobec czego pozwana winna zwrócić powodowi w całości poniesione przez niego koszty ich zakupu.”

Sygnatura IV Ca 331/09

Sąd Okręgowy Warszawa Praga-Północ w Warszawie IV Wydział Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący Sędzia SO W S

Po rozpoznaniu w dniu 22 czerwca 2009 r. w Warszawie Na posiedzeniu niejawnym sprawy z powództwa P. M. przeciwko K. K. z udziałem Federacji Konsumentów o zapłatę

na skutek apelacji pozwanej od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 11 grudnia 2008r., sygn. Akt I Cupr 197/07

I. Zmienia zaskarżony wyrok w punkcie 1. w ten sposób, że kwotę 2925,72 zł (dwa tysiące dziewięćset dwadzieścia pięć złotych 72/100) zastępuje kwotą 689,31 (sześćset osiemdziesiąt dziewięć złotych 31/100), oraz w punkcie 3. w ten sposób, że kwotę 597,80 (pięćset dziewięćdziesiąt siedem złotych 80/100) zastępuje kwotą 140 (sto czterdzieści) złotych;

II. W pozostałym zakresie oddala apelację;

III. Zasądza od P.M. na rzecz K.K. kwotę 8 (osiem) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu w postępowaniu apelacyjnym.

Uzasadnienie

Apelacja pozwanej od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 11 grudnia 2008r. jest częściowa zasadna.

Sąd Okręgowy podziela stanowisko Sadu Rejonowego, iż zgromadzony w sprawie materiał dowodowy daje podstawę do uznania, że strony zawarły umowę o dzieło. Zgodnie z przepisem art. 627 kc przez umowę o dzieło przyjmujący zamówienie zobowiązuje się do wykonania

oznaczonego dzieła, a zamawiający do wypłaty wynagrodzenia. Sąd Rejonowy trafnie uznał, iż zakres prac, do wykonania których zobowiązał się powód, został określony przez strony w podpisanym przez pozwaną w dniu 22 maja 2007 r. zleceniu naprawy, które odwołuje się do ustaleń stanu technicznego pojazdu dokonanych w związku z poprzednią naprawą w dniu 11 maja 2007 r. Dokument ten nie zawiera żadnych zapisów dotyczących obowiązku poinformowania pozwanej przez powoda o kosztach naprawy i konsultowania się z nią przed przystąpieniem do jej wykonania. W świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego zachowanie pozwanej w dniu 28 maja 2007 r. (w przeddzień upływu uzgodnionego przez strony terminu naprawy samochodu) należało ocenić jako odstąpienie od umowy o dzieło, do czego (jak trafnie zauważył Sąd Rejonowy) pozwana miała prawo, zgodnie z art. 644 kc. Pozwana nie wykazała, by odstąpiła od umowy z powodu opóźnienia z rozpoczęciem lub wykończeniem dzieła przez powoda (art. 635 kc) bądź też z przyczyn określonych w art. 637 kc - pozwana odstąpiła od umowy przed poddaniem weryfikacji jakości wykonania przez powoda naprawy. Jeżeli już w trakcie albo po wykonaniu naprawy przez powoda okazałoby się, że dzieło ma wady, pozwana powinna, zgodnie z art. 636 i 637 kc wezwać powoda do usunięcia wad pod rygorem odstąpienia od umowy, nie zaś po odebraniu samochodu samodzielnie wymontowywać użyte do naprawy części. Ponadto pozwana nie udowodniła, by naprawa została dokonana wadliwie – przedstawiona przez nią ekspertyza rzeczoznawcy ma jedynie walor dokumentu prywatnego w rozumieniu art. 245 kpc. Wymontowywanie przez pozwaną i zwracanie powodowi użytych do naprawy części zamiennych prowadziło do tego, że praktycznie niemożliwe byłoby zweryfikowanie jakości naprawy przez biegłego sądowego, na co trafnie zwrócił uwagę Sąd Rejonowy.

Odstąpienie od umowy o dzieło w trybie art. 644 kc rodzi po stronie zamawiającego (w niniejszej sprawie pozwanej) obowiązek zapłaty przyjmującemu zamówienie (powodowi) umówionego wynagrodzenia z tym, że zamawiający może odliczyć to, co przyjmujący zamówienie oszczędził z powodu niewykonania dzieła. Oznacza to, iż pozwana winna była, odstępując od wiążącej strony umowy, zapłacić powodowi określone w fakturze VAT nr F/WP/113/07 z 29 maja 2007 r. koszty robocizny w kwocie 589,20 zł oraz zwrócić mu poniesione przezeń koszty zakupu użytych do wykonania dzieła części zamiennych. Pozwana wykazała, iż zwróciła powodowi zakupione przez niego amortyzatory, klocki hamulcowe, sprężyny i odbojniki o wartości 2 236,41 zł. Zdaniem Sądu Okręgowego, który w tym zakresie nie podziela stanowiska Sądu Rejonowego, brak jest w zgromadzonym materiale dowodowym podstaw do uznania, iż wymontowane z samochodu i zwrócone powodowi przez pozwaną wyżej wskazane części zamienne są zupełnie bezwartościowe, wobec czego pozwana winna zwrócić powodowi w całości poniesione przez niego koszty ich zakupu. Nie można wykluczyć, iż części te straciły na wartości przez sam fakt, że były zamontowane, a następnie wymontowane z samochodu pozwanej, jednakże

powód, na którym z mocy art. 6 kc spoczywał ciężar dowodu, okoliczności tych nie wykazał. W tej sytuacji należało uznać, iż wartość części zamiennych, zwróconych powodowi przez pozwaną, która to wartość została określona we wskazanej wyżej fakturze VAT, określa wysokość oszczędności powoda z tytułu niewykonania dzieła i nie powinna obciążać pozwanej. Poza kwotą 589,20 zł z tytułu kosztów robocizny, winna ona zwrócić powodowi koszty pozostałych części zamiennych, uwidoczniionych w fakturze VAT z 29 maja 2007 r., tzn. osłon gumowych (16,74 zł) i podkładek 922,37 zł), oraz objęte zleceniem z 22 maja 2007 r. koszty przeglądu (61 zł). Łączna kwota, jaką pozwana winna zwrócić powodowi na skutek odstąpienia od umowy, wynosi zatem 689,31 zł.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Okręgowy z mocy art. 386 § 1 kpc zmienił zaskarżony wyrok obniżając zasadzoną od pozwanej na rzecz powoda kwotę 2 925,72 zł do kwoty 689,31 zł, oraz mając na uwadze, iż pozwana ostatecznie przegrała sprawę w ok. 20 %, z mocy art.

100 kpc zasądził od niej na rzecz powoda 20 % poniesionych przez niego kosztów procesu, które wyniosły łącznie 700 zł (w tym 100 zł opłaty od pozwu i 600 zł wynagrodzenia pełnomocnika zgodnie z § 6 pkt. 3 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu – DzU nr 163 poz.1349), czyli kwotę 140 zł. W pozostałym zakresie Sąd Okręgowy z mocy art. 385 kpc oddalił apelację jako niezasadną. O kosztach postępowania apelacyjnego Sąd Okręgowy rozstrzygnął na podstawie art. 100 kpc w zw. z art. 391 § 1 kpc mając na uwadze, iż w postępowaniu tym pozwana wygrała w ok. 77 %, zatem powinna ponieść ok. 23 % kosztów tego postępowania, które wyniosły łącznie 400 zł (100 zł uiszczona przez pozwaną opłata od apelacji oraz 300 zł wynagrodzenie pełnomocnika powoda, ustalona na podstawie § 6 pkt.3 w zw. z § 12 ust. 1 pkt.1 powołanego wyżej rozporządzenia), czyli 92 zł. W tej sytuacji powód winien zwrócić jej kwotę 8 zł.

Opr. FK

VIII Wywiad z Piotrem Porzeżyńskim – Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Bełchatowie

Federacja Konsumentów: W kwietniu br. odbyła się druga edycja Spalskich Warsztatów Energetycznych, w których udział wzięło wielu rzeczników konsumentów i dla wielu z nich było to cenne źródło informacji na temat prawa energetycznego. Jednak przede wszystkim było i jest to forum - platforma wymiany doświadczeń w sprawach energetycznych. Czy może Pan opowiedzieć o swoim udziale w przygotowaniach do tego przedsięwzięcia?

Piotr Porzeżyński: *Na tegorocznym Forum Rzeczników Konsumentów w Spale, które odbyło się w ramach II Spalskich Warsztatów Energetycznych, zajmowaliśmy się nie tylko tematyką z zakresu usług energetycznych. Zajęcia warsztatowe prowadzone były bowiem w dwóch równoległych blokach, tj. w panelu skierowanym przede wszystkim dla przedsiębiorców z branży energetycznej oraz dla rzeczników konsumentów. Tematami towarzyszącymi były min. usługi telekomunikacyjne, upadłość konsumencka czy mediacja jako alternatywna forma rozwiązywania sporów. Każdy z uczestników konferencji mógł wybrać interesujący temat i uczestniczyć w wybranym panelu. Moim zadaniem było zebranie i pogrupowanie nurtujących koleżanki i kolegów rzeczników problemów z zakresu prawa telekomunikacyjnego, dotyczących technicznych możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych przez dostawców, a następnie przedstawienie ich ekspertowi - Pani Annie Przybyłkiewicz, naczelnikowi Wydziału Kontroli Telekomunikacyjnej i Pocztovej delegatury UKE w Łodzi, która referowała przedstawione zagadnienia.*

FK: Co jest dla Pana najtrudniejsze w pracy rzecznika?

P.P.: *Rozróżniam dwa rodzaje spraw trudnych. Trudne merytorycznie, tzn. specyficzne, wymagające analizowania przepisów, z którymi na co dzień rzadko mam do czynienia i zajmujące wiele godzin pracy, np. dotyczące sporów na tle kontraktów w zakresie świadczenia usług komunalnych, takich jak: odbiór odpadów z gospodarstw domowych czy zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków. Drugi rodzaj to sprawy trudne emocjonalnie, np. kiedy ze swoimi problemami zgłaszają się konsumenci bardzo biedni, zadłużeni i uwikłani w kilka kredytów. Zdarza się, że są to dodatkowo osoby chore psychicznie lub niepełnosprawne, nie mające szans na spłatę zobowiązań. Pomimo siedmioletniego doświadczenia na stanowisku rzecznika konsumentów nadal nie potrafię podchodzić do tych spraw z dystansem i chłодно.*

FK: Jak Pan sobie radzi z tymi trudnościami?

P.P.: *Rozwiązanie spraw trudnych merytorycznie wymaga oczywiście większego nakładu pracy, często żmudnej analizy różnorodnych dokumentów i przepisów prawa, konsultacji ze specjalistami z różnych dziedzin czy wystąpień o przedstawienie stanowiska prawnego. W tym miejscu chcę podkreślić, iż szczególnie cenna jest dla mnie wymiana doświadczeń zawodowych między rzecznikami. Dzięki naszym kontaktom telefonicznym czy też w trakcie spotkań, np. na szkoleniach bądź konferencjach, można wymienić poglądy na temat nurtujących nas problemów oraz uzyskać przydatne informacje od osób, które*

zajmowały się już takimi sprawami. Ponadto wraz z koleżankami i kolegami z kilku sąsiednich miast organizujemy, z reguły dwa razy w roku, spotkania konsultacyjne, na których omawiamy również takie problemy. Gospodarzem ostatniego, listopadowego spotkania, był Miejski Rzecznik Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim - Bartłomiej Krasieński. Jeśli chodzi o sprawy trudne emocjonalnie, no cóż, być może dobry rzecznik konsumentów powinien być taką osobą, by zrozumieć sytuację konsumenta.

FK: Jakimi cechami, według Pana, powinien odznaczać się dobry rzecznik konsumentów?

P.P.: Mógłbym wymienić wiele cech, charakteryzujących dobrego rzecznika konsumentów. Jednak ograniczę się do tych, moim zdaniem najważniejszych. Myślę, że musi być to osoba przede wszystkim kompetentna i otwarta na problemy innych ludzi. Cechująca się empatią, cierpliwością i opanowaniem.

FK: Jaka była Pana motywacja do wyboru tego stanowiska? Jakie były Pana początki z prawem konsumenckim?

P.P.: Zanim zostałem rzecznikiem, pracowałem w samorządzie powiatowym na innym stanowisku, na którym brakowało mi kontaktów z ludźmi, a wykonywane zadania wydawały mi się zbyt rutynowe. Gdy zwolniłem się z tego stanowiska, wziąłem udział w konkursie, sądząc, że ta praca spełni moje oczekiwania. Wyzwanie przerosło moje ambicje. Gdy rozpocząłem pracę, okazało się, że przez dwa miesiące brakowało rzecznika. Przez ten okres nagromadziło się około dwudziestu nowych spraw, którymi musiałem pilnie się zająć. Czulem się wtedy przytłoczony i przerażony różnorodnością problemów i umykającymi terminami, nie mówiąc już o telefonach konsumentów z pytaniami, co dzieje się z ich sprawą. Przez pierwszy miesiąc pracy moje wieczory w domu były przeznaczone wyłącznie na nadrobienie zastanych zaległości. Na domiar tego, już w drugim tygodniu pracy wstąpiłem na rzecz konsumenta do mojego pierwszego postępowania, które toczyło się przed sądem okręgowym, w sprawie o zapłatę odszkodowania przeciwko zakładowi energetycznemu. Nieco pewniej poczułem się dopiero po trzech miesiącach pracy. Wykonywana praca przynosi mi wiele satysfakcji, szczególnie gdy niespodziewanie otrzymam telefon z podziękowaniami od konsumenta lub w trakcie prowadzonych z młodzieżą zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej, gdy widzę ich zainteresowanie omawianą tematyką. Dzisiaj, pomimo kilkuletniego stażu pracy na stanowisku rzecznika, nadal z niektórymi sprawami spotykam się po raz pierwszy. Pewnie dlatego praca ta jest dla mnie wciąż ciekawa i pełna nowych wyzwań.

FK: Czy była jakaś sytuacja w Pańskiej pracy, która sprawiła wyjątkową trudność i jak Pan sobie z nią poradził?

P.P.: Kilka lat temu jeden z lokalnych przedsiębiorców, świadczących usługi telewizji kablowej, posiadający znaczny udział w lokalnym rynku, nie akceptował rozwoju konkurencji w tej branży. Nie chciał się pogodzić z przejmowaniem przez nowe

go dostawcę abonentów od likwidującego swoją działalność, niewielkiego dostawcy usług telewizji kablowej. Wtedy wysłał do mnie niespodziewanie swojego pracownika, zatrudnionego w charakterze dziennikarza, bym, nie znając wcześniej tematu rozmowy, wypowiedział się przed kamerą czy takie działanie ze strony konkurenta nosi znamiona czynu nieuczciwej konkurencji. Dziennikarz oczekiwał, że moja wypowiedź będzie na korzyść jego pracodawcy. Gdy wyjaśniłem, iż jest to problem złożony, wymagający min. przeprowadzenia postępowania przygotowawczego przez UOKiK, a ponadto wskazałem, że dotąd żaden konsument nie zgłaszał do mnie zastrzeżeń związanych z „przejęciem” go przez wymienionego operatora, w ciągu dwóch tygodni otrzymałem pisemną skargę od konsumenta, twierdzącego, że bez wcześniejszego zawiadomienia nowy operator rozpoczął świadczenie na jego rzecz usług, wobec czego nie będzie regulował otrzymywanych rachunków, mimo korzystania z tych usług. Jak okazało się później, konsument był pracownikiem ww. przedsiębiorcy i działał przede wszystkim na jego polecenie. Natomiast pracodawca, będący dostawcą usług telewizji kablowej, próbował przy pomocy tej osoby załatwić swoje interesy. Ponadto, po analizie dokumentacji, okazało się również, iż żaden z przejętych przez nowego operatora odbiorców usług nie kwestionował zmiany dostawcy, a z przedstawionych przez strony dokumentów wynikało, iż nowy operator powiadomił uprzednio konsumentów o mającej nastąpić zmianie dostawcy usług.

FK: Czy jest jakaś specyfika, jeśli chodzi o sprawy, z którymi najczęściej zgłaszają się do Pana konsumenci bełchatowscy?

P.P.: Najwięcej spraw, z jakimi zwracają się do mnie konsumenci, dotyczy obuwia, artykułów AGD, RTV czy wadliwości telefonów komórkowych. Natomiast, jeśli chodzi o umowy, to dotyczą one usług telekomunikacyjnych, finansowych czy remontowo-budowlanych. Sądzę, że podobnie wygląda to u innych rzeczników. Natomiast specyficznymi w ostatnich latach dla Bełchatowa są sprawy związane z zakupem artykułów motoryzacyjnych, w szczególności pojazdów samochodowych. Z roku na rok zgłasza się do mnie coraz więcej konsumentów w sprawach dotyczących reklamacji zakupionych pojazdów czy też niewłaściwie wykonanych usług dotyczących ich naprawy. Wynika to z faktu, iż Bełchatów jest od kilku lat drugim po Warszawie miastem, gdzie na jednego mieszkańca przypada najwięcej w Polsce zarejestrowanych pojazdów.

FK: Czy zetknął się Pan ostatnio z ciekawą sprawą konsumencką?

P.P.: Owszem, sprawa ta dotyczyła niewywiązania się przez operatora z umowy świadczenia usług internetowych. Konsumentka zawarła umowę o świadczenie usługi Internetu mobilnego. Zgodnie z zaproponowaną promocją mogła w ciągu tygodnia od rozpoczęcia świadczenia usługi sprawdzić działanie Internetu i złożyć w tym czasie rezygnację bez ponoszenia kosztów opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy. Przez

ponad dwa tygodnie usługa była świadczona na-leżycie, natomiast po tym okresie konsumentka nie miała dostępu do Internetu, nie posiadała tzw. zasięgu. Jej liczne interwencje, zgłaszane w lokalnym biurze przedstawiciela operatora, jak i monity telefoniczne kierowane do biura obsługi klienta nie przyniosły oczekiwanego skutku. Okazało się, że nadajnik tego dostawcy, znajdujący się na kominie zamkniętych zakładów przemysłowych, został zdemontowany, ponieważ komin przeznaczono do rozbiórki, stąd problemy konsumentki. Mimo to operator, nie mając technicznych możliwości świadczenia usług, przysyłał do niej co miesiąc rachunki do zapłaty abonamentu. Nie odpowiadał również na pisemne reklamacje. Natomiast, gdy konsumentka zrezygnowała z dokonywania wpłat za usługi, których faktycznie nie otrzymywała, skierował sprawę do firmy windykacyjnej. Dopiero po mojej pisemnej interwencji firma windykacyjna odstąpiła od żądania zapłaty, natomiast operator uznał reklamacje konsumentki i wystawił faktury korygujące na wszystkie zakwestionowane rachunki.

FK: Jak ocenia Pan sytuację prawną konsumenta w Polsce w 2009 r.? Czy i jakie przepisy wymagają pilnej zmiany?

P.P.: Myślę, że konsumenci posiadają obecnie dosyć dobrą ochronę prawną. Natomiast niektóre z istniejących aktów prawnych wymagają nowelizacji. W pierwszej kolejności ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenc-kiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, która zawiera wiele niejednoznacznych zapisów, utrudniających ich interpretację i w konsekwencji egzekwowanie praw przysługujących konsumentom.

FK: Angażuje się Pan w działalność edukacyjną młodzieży. Jak ona wygląda?

P.P.: W 2003 roku w ramach edukacji konsumenc-kiej rozpocząłem prowadzenie zajęć z zakresu podstawowych praw konsumenta dla młodzieży

wkraczającej w dorosłe życie, czyli uczniów ostat-nich klasach szkół ponadgimnazjalnych. Wcześniej w powiecie bełchatowskim edukacja konsument-ka nie była prowadzona w takiej formie. Każdego roku kolejne roczniki klas maturalnych i ostatnich klas szkół zawodowych spotykają się ze mną na tego rodzaju zajęciach. Dla każdej klasy przewidziana jest jedna godzina lekcyjna. Zwykle z takiej formy edukacji korzysta rocznie od 1200 do 1400 uczniów. Poza tym prowadzę prelekcje z zakresu praw kon-sumenta dla innych instytucji i jednostek, które zwracają się do mnie z taką prośbą. Są to np. szkoły podstawowe, biblioteki, kluby seniora, straż miejska czy przedsiębiorcy zrzeszeni w lokalnym stowarzy-szeniu Business Contact Club.

FK: Czy może Pan opowiedzieć o swoich najbliż-szych planach zawodowych?

P.P.: W pierwszym roku pracy udzieliłem ponad 750 porad. Z roku na rok zainteresowanie świad-czoną pomocą wzrastało w szybkim tempie. By za-pewnić poradnictwo adekwatne do potrzeb, wy-stąpiłem o przydzielenie pracownika do pomocy. Od marca tego roku, w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Bełchatowie, funkcyj-kuje dwuosobowe Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W bieżącym roku liczba udzielonych porad przekroczyła już 1500, działa szeroko zakro-jona edukacja konsumentka, obejmująca dziewięć szkół ponadgimnazjalnych powiatu bełchatowskie-go. Chciałbym utrzymać dotychczasowy poziom swojej działalności. Ponadto interesują mnie alter-natywne metody rozwiązywania sporów, w szcze-gółności mediacja. Dlatego ukończyłem szkolenie z zakresu mediacji cywilnych i gospodarczych. Wiedza zdobyta podczas szkolenia, zorganizowa-nego w formie intensywnych zajęć warsztatowych, jest przydatna w mojej codziennej pracy zawodowej, przede wszystkim w trakcie prowadzonych negocjacji pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. W przy-szłości chciałbym ponadto zajmować się mediacjami cywilnymi i gospodarczymi jako mediator.

IX Europejskie Centrum Konsumentckie

1. Rozwój pozasądowego rozwiązywania sporów – strategia czy przypadek?

Wstęp

W poniższym tekście chcielibyśmy zaproponować Państwu spojrzenie na dochodzenie do systemu alternatywnego rozwiązywania sporów (ang. Alternative Dispute resolution – ADR) w polityce konsumenckiej Unii Europejskiej tudzież rzut oka na to, do jakiego stopnia wspólnotowe standardy ADR zostały implementowane w naszym kraju.

Wydaje się, że usystematyzowanie organizacji i funkcjonowania działań w obszarze ochrony konsumentów, zwłaszcza osiągnięcie transparentności i przewidywalności z punktu widzenia konsumenta, powinno stanowić wyzwanie dla każdego interesariusza zaangażowanego w ochronę konsumentów. Właściwe działania winny się odbywać w kontekście polityk jednolitego rynku europejskiego, przy zrozumieniu procesów zachodzących w Unii Europejskiej.

Wstępna faza rozwoju polityki ADR w Unii Europejskiej

Zapewnienie dostępu do (wymiaru) sprawiedliwości dla konsumentów stało się istotnym elementem ochrony konsumenta już na dość wczesnym etapie rozwoju europejskich wspólnot gospodarczych. Jasne było przy tym, że ogarnięcie i skoordynowanie funkcjonowania ogromnej liczby, bardzo różnorodnych mechanizmów istniejących na poziomie krajowym lub lokalnym w państwach członkowskich, stanowiło wyzwanie raczej długofalowe niż projekt możliwy do przeprowadzenia od zaraz.

Pierwszą historycznie widomą inicjatywą, ukierunkowaną na rozwój wspólnotowego systemu pozasądowe dochodzenie roszczeń – ADR był przedstawiony w 1975r. *The Preliminary programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information Policy* (1). W owym wstępnym programie Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej na rzecz ochrony konsumenta i polityki informacyjnej, Komisja uznała m.in., że konsumenci mają prawo do stosownego zadośćuczynienia w przypadku uszczerbku lub szkody poprzez zapewnienie im stosownych środków w postaci szybkich, skutecznych i niekosztownych procedur.

Do konkretnych działań w celu realizacji dostępu konsumentów do usług ADR Komisja Europejska przystąpiła jednak dopiero w latach 90-tych. Założeniem było zdefiniowanie i zharmonizowanie standardów usług pozasądowych.

Pierwszym, znaczącym krokiem na tym polu, stało się przygotowanie w listopadzie 1993r. Zielonej Księgi - Green Paper on access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market (2). Dokument ten to załączek całej strategii działania wspólnotowego w obszarze dostępu do wymiaru sprawiedliwości. Zawarta w nim została analiza mechanizmów nastawionych na rozwiązywanie problemów transgranicznych z jednej strony. Komisja skupiła się zwłaszcza na przedstawieniu dla każdego państwa członkowskiego (12 krajów):

procedur prawnych dostępnych dla potrzeb rozwiązywania sporów konsumenckich, polubownych procedur właściwych dla tego rodzaju procedur (mediatorzy, systemy ombudsmanskie etc.), form ochrony zbiorowych interesów konsumenckich przez organizacje konsumenckie lub organy administracji. Już wtedy Komisja zwróciła uwagę na trudności w rozwijaniu transgranicznych metod dochodzenia roszczeń, związanych z identyfikacją właściwego prawa, jurysdykcji sądu, przekazywaniem i tłumaczeniem dokumentów, wprowadzaniem w życie orzeczeń.

Z drugiej strony Zielona Księga rekomendowała strategiczne warianty poprawy sytuacji, m.in. tworzenie kodeksów postępowania. Jak wskazywano wówczas, stanowiły one okazję do wyklarowania roli mediatora i - generalnie - rozwoju pozasądowych mechanizmów, a tym samym służyły zniwelowaniu braków równowagi pomiędzy kosztami transgranicznych postępowań a wartością sporu.

Kolejnym krokiem był program działań w sprawie dostępu konsumenta do sprawiedliwości (*Access to Justice*) i rozwiązywania konsumenckich sporów na rynku wewnętrznym. Został on przyjęty w postaci rezolucji Parlamentu Europejskiego w 1996 r. *Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market* (3). Program wskazywał jednoznacznie na konieczność opracowania minimalnych kryteriów właściwych dla procesowania ze sporami transgranicznymi.

Ponadto „action plan” definiował po raz pierwszy wymóg sieciowej współpracy i koordynacji działań przy tego typu pozasądowych mechanizmach pomiędzy krajami. Sieciowa współpraca stanie się odtąd kluczowym elementem koncepcji ochrony konsumentów na poziomie ponadnarodowym.

Z kolei w swym komunikacie z 25 listopada 1996r. Rada dostrzegła wagę wzmocnienia zaufania konsumenta dla prawidłowego działania Rynku Wewnętrznego. W tym kontekście właśnie wskazywano, że - aby w pełni czerpać z korzyści oferowanych przez rynek Unii Europejskiej - konsumenci winni mieć dostęp do instrumentów odszkodowawczych, jak pozasądowe procedury i inne analogiczne mechanizmy. Czynniki subiektywne – zaufanie - stał się kolejnym substratem systemowej ochrony konsumentów.

Wspólne standardy europejskich ciał ADR

W rezultacie wskazanych inicjatyw i strategicznych decyzji Komisja przyjęła w 1998r. Komunikat w sprawie polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zawierał on *Zalecenie Komisji z dnia 30 marca 1998 r. 98/257/EC w sprawie zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów (Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes)* (4).

Zakres tego zalecenia był ograniczony do procedur, które uwzględniają aktywną rolę strony trzeciej w rozstrzygnięciu sporu - na drodze arbitralnej decyzji albo co najmniej rekomendacji. Podkreślano, iż Rekomendacja z 1998 roku nie dotyczyła mechanizmów, które wymagają nieaktywnej roli strony trzeciej, niemniej niedługo potem Rada uchwaliła rezolucję dotyczącą powstania wspólnotowej sieci krajowych instytucji/centrów powołanej dla umożliwienia pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich: *Resolution on a Community-wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes* (5). W dokumencie tym zasygnalizowano, że mechanizmy rozjemcze, nie podejmujące aktywnej roli przy rozwiązywaniu sporów, również odgrywają przydatną rolę dla konsumenta. Komisja została zaproszona, by opracować także dla systemów ADR tego rodzaju, w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi, wspólne standardy. Skupiono się przy tym na kryteriach jakości, sprawiedliwości i skuteczności.

Rezolucja wskazała w szczególności, że państwa członkowskie winny opierać się na wspólnych kryteriach określonych ww. zaleceniem, przy procedurze notyfikowania ciał lub mechanizmów rozjemczych do bazy ADR będącej korelatem europejskiej pozasądowej sieci (*EEJ-Net, ang. European Extra - Judicial Network*). Jednocześnie poprzez rezolucję Rada przyjęła dokument roboczy inicjujący powstanie ww. sieci.

Innym istotnym źródłem inspiracji dla kwalifikacji i rozwoju ciał rozjemczych pełniących nieaktywną rolę przy

rozwiązywaniu sporów stał się rozwój koncepcji społeczeństwa informacyjnego i rewolucja internetowa. Wszak stało się oczywiste, że elektroniczna gospodarka tworzy środowisko w naturalny sposób sprzyjające rozwojowi transakcji transgranicznych, zwłaszcza w relacji przedsiębiorca - konsument.

W tym kontekście nowe technologie zdawały się dawać doskonałą sposobność dla budowania tanich, szybkich i elastycznych metod rozwiązania sporu. Możliwe stało się budowanie platform pozasądowych mechanizmów rozjemczych bez konieczności fizycznej obecności w jednym miejscu i czasie. Przepis par. 17 Dyrektywy 2000/31/EC o handlu elektronicznym (6) zastrzegał, że państwa członkowskie powinny zagwarantować, aby ich ustawodawstwo nie utrudniało korzystania z polubownych mechanizmów rozjemczych, dostępnych obok państwowego wymiaru sprawiedliwości, dla rozwiązywania spraw spornych.

Jakkolwiek wymagająca byłaby koncepcja, to jednak przy uwzględnieniu globalnej, transgranicznej natury e-commerce, ADR oparte na nowych technologiach, tzw. ODR (*on-line dispute resolution*), dawały perspektywę zapewnienia dostępu do sprawiedliwości w erze społeczeństwa informacyjnego.

W tym właśnie kontekście rezultatem długotrwałej debaty i prac na poziomie europejskim, dotyczących schematów ADR wykorzystujących nieaktywną stronę trzecią było wydanie Zalecenia Komisji 2001/310/EC w sprawie wspólnych standardów dla organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (*European Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes*) (7).

Baza ADR i Networking

Aby zapewnić dostęp do informacji i osiągnąć konieczną transparentę pozasądowego rozwiązywania sporów na poziomie europejskim, Komisja utworzyła dwa charakterystyczne moduły systemu.

Pierwszym z nich stała się baza danych ciał rozjemczych, spełniających odpowiednio wymagania ww. zaleceń. Baza danych została ustanowiona, aby rejestrować mechanizmy notyfikowane Komisji przez państwa członkowskie, które zdecydowały o tym, że dane ciało lub schemat ADR spełnia wymogi zaleceń. Przy tym, w celu ułatwienia notyfikacji, został opracowany formularz informacji. W dodatku został również opracowany formularz skargi konsumentkiej (załącznik do Zalecenia 98/257/EC), który w założeniu miał umożliwiać konsumentom podejmowanie procedury reklamacyjnej a następnie procedury ADR.

W styczniu 2005 r. sieć EEJ-NET połączyła się z Siecią Europejskich Centrów Konsumentkich zwanych "euroguichets" i tak powstała nowa wersja Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich (tzw. ECC-NET, ang. *European Consumer Centres Network*). Aktualnie obejmuje ona 29 centrów we wszystkich państwach członkowskich UE a także Islandii i Norwegii, koordynowanych przez Dyrekcję Generalną ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów Komisji Europejskiej. Centra ECC-NET kontynuują działalność EEJ-NET. W zgodzie z podstawami prawnymi ECC-Net (8), pomoc centrów obejmuje poradnictwo w zakresie ADR, w tym zwłaszcza udzielanie zrozumiałych i wyczerpujących informacji o właściwych dla danego sporu mechanizmach ADR, wliczając w to szczegóły procedur, takie jak: limity czasu, koszty, sprawozdanie, etc.

Ponadto centra ECC-NET mają obowiązek angażować się w promocję i rozwój ADR w swoich krajach.

Wdrożenie europejskich standardów do polskiego obrotu prawnego

Zalecenia 98/257/WE oraz 2001/310/WE a zwłaszcza pierwsze z nich, znalazły pewne, mniej lub bardziej wyraźne echo w szeregu regulacji prawnych i quasi-prawnych (np. porozumienia między instytucjami, regulaminy wewnętrzne organizacji pozarządowych).

Przepisy te mają zarówno charakter bardziej ogólny – horyzontalny, jak to ma miejsce w przypadku stałych polubownych sądów konsumenckich przy Inspekcji Handlowej – administracyjnym organie kontroli rynku. Z drugiej strony rozwiązania prawne dotyczą określonych sektorów gospodarki – sektora usług finansowych (elektroniczne instrumenty płatnicze, usługi finansowe) czy komunikacyjnych.

Wdrażanie zaleceń w Polsce nie zawsze ma charakter uprzedniej regulacji prawnej, w niektórych przypadkach systemów ADR dla konsumentów istnieją wręcz rozwiązania, które zostały zaledwie bardzo luźno uregulowane w przepisach ustawowych bądź wcale. Przykładem takich mechanizmów może być Arbiter Bankowy czy Komisja Skargowa ukonstytuowana przy polskim organie systemu Euro-label - Instytucie Logistyki i Magazynowania. Bezpośrednie nawiązanie do brzmienia zaleceń, poprzez odwołanie do zasad, jakimi mają podlegać ciała rozpatrujące spory, nastąpiło zasadniczo jedynie w przypadku ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (DzU Nr 171, poz. 1800 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.

Swoją ustawową regulację prawną posiada także mediacja i polubowne sądy konsumenckie przy Inspekcji Handlowej. Mediacja w związku z procedurą notyfikacji do bazy ADR przy Komisji Europejskiej w 2007 r., została zweryfikowana pod kątem Zalecenia Komisji 2001/310/WE, co wiązało się z wydaniem przez Głównego Inspektora IH stosownych wytycznych, podobnie jak arbitraż przy Rzeczniku Ubezpieczonych, jak i przy ZBP w odniesieniu do Zalecenia Komisji 98/257/WE.

Kluczową kwestią przy realizacji ww. zaleceń jest jednak nie tyle wdrożenie ich do systemu prawa powszechnego, ile przystosowanie istniejących bądź nowo powoływanych systemów ADR do wymogów określonych w zaleceniach.

Należy pamiętać ponadto, że uregulowania unijne są wtórne wobec ładu prawnego dotyczącego ADR, który ukształtował się w Polsce wcześniej i jest w dużym stopniu kontynuowany do dzisiaj. Podstawą regulacji w tym zakresie były od wielu lat przepisy Kodeksu postępowania cywilnego (Księga III Sąd Polubowny). W nawiązaniu zarówno do zaleceń Komisji z 1998r., jak i tych przepisów powstały w 1991 roku, inspirowane doświadczeniami holenderskimi, stałe polubowne sądy konsumenckie przy Inspekcji Handlowej, utworzone na mocy umowy pomiędzy IH a organizacjami przedsiębiorców i konsumentów.