

Jakub Pokrzywniak

# Klauzule dotyczące skutków niepowiadomienia o zmianie adresu – próba alternatywnego spojrzenia

## 1. Uwagi wprowadzające

Jak wiadomo, problematyka tzw. klauzul abuzywnych ma ogromne znaczenie dla praktyki obrotu gospodarczego, w tym w szczególności dla rynku ubezpieczeniowego. Wynika to nie tylko z faktu, że niedozwolone postanowienia umowne zamieszczone we wzorcach umów są bezskuteczne, lecz również stąd, że w razie ich stosowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes UOKiK”) może nakładać na przedsiębiorców kary (art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>1</sup>). Jak pokazuje praktyka, Prezes UOKiK dość często korzysta z tej kompetencji, a w ostatnich latach sektor ubezpieczeniowy jest obiektem jego żywego zainteresowania. Nie ulega wątpliwości, że w interesie ubezpieczycieli leży unikanie stosowania klauzul abuzywnych w ogólnych warunkach ubezpieczeń. Zagadnienie to ma również istotne znaczenie dla brokerów. Wszakże obsługują oni również osoby fizyczne – w takim wypadku (w kontekście art. 805 § 4 k.c.) jakość usługi świadczonej przez pośrednika na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej winna być oceniana m.in. przez pryzmat wyeliminowania z treści umowy ubezpieczenia rozwiązań niezgodnych z prawem konsumenckim<sup>2</sup>. Odnosi się to również do umów zawieranych na rachunek ubezpieczonych korzystających z ochrony konsumenckiej (w zw. z art. 808 § 5 k.c.).

Niniejszy artykuł ma na celu analizę klauzul, które – najogólniej rzecz biorąc – dotyczą skutków niepowiadomienia przedsiębiorcy przez konsumenta o zmianie adresu. Klauzule te od kilku lat są kwalifikowane w orzecznictwie jako abuzywne. Z drugiej strony, co potwierdza chociażby obserwacja rejestru klauzul niedozwolonych (o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.)<sup>3</sup>, cały czas są do

<sup>1</sup> Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.

<sup>2</sup> Trafnie zwrócił na to uwagę A. Daszewski podczas seminarium pt. „Klauzule abuzywne”, w dniu 27 lutego 2012 r. w Warszawie.

<sup>3</sup> Zob. [http://www.uokik.gov.pl/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych2.php](http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php)

niego wpisywane nowe tego typu postanowienia<sup>4</sup>. Innymi słowy, mimo jednoznacznego przekonania orzecznictwa o ich niedozwolonym charakterze, wielu przedsiębiorców nadal wykorzystuje je w obrocie. Okoliczność ta musi skłaniać do refleksji, dlaczego przedsiębiorcy (w tym niektórzy ubezpieczyciele), mimo świadomości związanego z tym ryzyka, są tak „przywiązani” do stosowania tego typu postanowień.

Poniżej odniesiono się przede wszystkim do klauzul wykorzystywanych przez zakłady ubezpieczeń. Skądinąd, zagadnienie doręczania pism zawierających oświadczenia woli ma szczególną doniosłość w obszarze stosunków ubezpieczeniowych. Możliwość sprawnego i skutecznego doręczania korespondencji, a także zapobieganie utrudnianiu doręczeń przez kontrahentów, jest istotna choćby w związku z treścią art. 814 § 2 i § 3 k.c. W braku możliwości efektywnego doręczenia pisma zawierającego oświadczenie woli ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia – nieuczciwy lub nielojalny ubezpieczający może „wyłudzić” od ubezpieczyciela darmową ochronę ubezpieczeniową. Inspiracją do przemyśleń mogą być jednak także postanowienia opracowane przez przedsiębiorców z innych branż – zwłaszcza z bankowości. Również one zostały zatem wykorzystane w niniejszym artykule.

## **2. Zasady składania oświadczeń woli w ujęciu kodeksu cywilnego i w przepisach o ubezpieczeniach obowiązkowych**

Przed przejściem do analizy klauzul wykorzystywanych w obrocie dotyczących doręczeń korespondencji, wypada przypomnieć, że zgodnie z art. 61 k.c., oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Przepis ten opiera się na teorii doręczenia, rozumianej na gruncie prawa polskiego w ten sposób, że wystarczające jest stworzenie adresatowi oświadczenia możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia. Jak zauważa M. Safjan, konsekwencje faktycznej niemożliwości porozumienia się z osobą w miejscach, w których kontakt ten według wszelkiego prawdopodobieństwa powinien być możliwy, obciążają negatywnymi skutkami tę osobę. Powinna ona bowiem zadbać o zapewnienie możliwości porozumiewania się z nią w inny sposób, np. za pośrednictwem wskazanych przez siebie osób<sup>5</sup>. Podobne zapatrywania można spotkać w wielu orzeczeniach sądowych, zapadłych na gruncie art. 61 k.c., na przykład w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 23 kwietnia 2010 r. (II PK

<sup>4</sup> Ramy niniejszego opracowania nie pozwalają na poruszenie w nim zagadnienia skutków wpisu klauzuli do rejestru. Kwestia, czy jego skutki rozciągają się na innych przedsiębiorców nie jest do końca jasna w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego. Zob. np. uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r., III SZP 3/06 (OSNP 2007, nr 1–2, poz. 35) oraz uchwała SN z dnia 7 października 2008 r., III CZP 80/08 (OSNC 2009, nr 9, poz. 118); por. też. A. Olejniczak, (w:) red. A. Kidyba, *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania, część ogólna*, Warszawa 2010, s. 225 oraz J. Nawracała, *Klauzule abuzywne w ubezpieczeniach – wadliwość obowiązującej regulacji*, Prawo Asekuracyjne 2010, nr 4, s. 55.

<sup>5</sup> M. Safjan, (w:) red. K. Pietrzykowski, *Kodeks cywilny, Komentarz*, Tom I, Warszawa 2004, s. 244.

295/09)<sup>6</sup>, w wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 września 2011 r. (III APa 34/11)<sup>7</sup>, w wyroku SN z dnia 20 stycznia 2004 r. (II CK 358/02)<sup>8</sup>, czy wyroku SN z dnia 17 marca 2010 r. (III CSK 454/09)<sup>9</sup>. W kontekście tematu niniejszego opracowania, należy również zwrócić szczególną uwagę na wypowiedź Z. Radwańskiego, który stwierdza, że podanie danych przez adresata ma doniosłość dla niego w tym sensie, że przekazane zgodnie z nimi oświadczenie woli uważa się za złożone mu, jeżeli doszło ono na ten adres. W razie gdy adresat, pozostający w stałym stosunku prawnym ze składającym oświadczenie woli, nie uprzedził go o zmianie swojego adresu, ponosi ryzyko niezaznajomienia się z treścią oświadczenia woli skierowanego na adres już nieaktualny<sup>10</sup>. Podobnie P. Machnikowski zauważa, iż jeżeli adresat wskazał oświadczającemu jakieś miejsce (adres, numer faksu itp.), oświadczenia skierowane w to miejsce uważa się za złożone nawet wówczas, gdy adresat oświadczenia swój adres czy numer następnie zmienił, nie informując oświadczającego<sup>11</sup>. Na takim stanowisku stoi też A. Janiak, wskazując, w ślad za starszym orzecnictwem SN, że oświadczenia woli pomiędzy nieobecnyymi powinny być w zasadzie kierowane do miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, chyba że wskazał on inny adres dla doręczeń. Oświadczenia wysłane do tych miejsc (lokali) uważa się za złożone nawet wówczas, gdy osoba ta pod tym adresem już nie przebywa, ale nie pozostawiła informacji o nowym miejscu swego pobytu<sup>12</sup>. Paradoksalnie (w kontekście dalszych rozważań), również w orzecnictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) zauważa się, że stosując zasady doręczeń zawarte w art. 61 § 1 k.c., przedsiębiorca winien wysłać konsumentowi wszelkie prawem wymagane informacje pod znany sobie adres wskazany w umowie. Bez znaczenia pozostaje przy tym, czy konsument zaktualizował swoje dane adresowe, informując o tym przedsiębiorcę, bowiem dojście oświadczenia do wiadomości konsumenta w rozumieniu art. 61 następuje z chwilą doręczenia pisma w dniu przyjętym analogicznie do daty doręczenia pisma sądowego w trybie art. 139 § 1 k.p.c. Jeżeli nawet konsument zaniechałby obowiązku aktualizacji danych, a przedsiębiorca doręczyłby pismo na nieaktualny, ale ostatni znany mu adres, to przedsiębiorca nie poniósłby negatywnych konsekwencji doręczenia korespondencji na ów adres, albowiem przesyłkę uznać by należało za prawidłowo doręczoną<sup>13</sup>.

Niezależnie od powyższego, nie sposób pominąć regulacji zawartej w art. 18 ust. 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubez-

<sup>6</sup> LEX nr 602254.

<sup>7</sup> LEX nr 950789.

<sup>8</sup> LEX nr 120922.

<sup>9</sup> OSNC 2010 nr 10, poz. 142.

<sup>10</sup> Z. Radwański, *System Prawa Prywatnego, t. 2, Prawo cywilne – część ogólna*, Warszawa 2008, s. 288.

<sup>11</sup> P. Machnikowski, (w:) E. Gniewek, *Kodeks cywilny, Komentarz*, wyd. III, Warszawa 2008, s. 149.

<sup>12</sup> A. Janiak, (w:) red. A. Kidyba, *Kodeks cywilny. Komentarz, t. 1, Część ogólna*, Warszawa 2009, s. 356–357.

<sup>13</sup> Zob. wyrok SOKiK z dnia 14 kwietnia 2011 r., XVII AmC 2058/09 r., dotyczący klauzuli 2561

pieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych<sup>14</sup>. Przepis ten głosi, że jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego, rolnik lub posiadacz budynku zmienił adres bądź siedzibę i nie zawiadomił o tym zakładu ubezpieczeń, zawiadomienia lub oświadczenia, skierowane przez zakład ubezpieczeń listem poleconym, na ostatni adres bądź siedzibę posiadacza pojazdu mechanicznego, rolnika lub posiadacza budynku, wywierają skutki prawne od chwili, w której doszłyby do niego, gdyby nie zmienił adresu bądź siedziby. Znamienny jest fragment komentarza M. Serwach do tego przepisu. Zauważa ona, że „*wyrażone w omawianym przepisie zasady były stosowane od początku lat 80. i to niezależnie od brzmienia obowiązujących wówczas przepisów*”<sup>15</sup>.

### **3. Postaci analizowanych klauzul**

Klauzule, które dotyczą kwestii adresu do doręczeń korespondencji kierowanej do konsumenta występują w praktyce obrotu w różnym brzmieniu. Poniżej zaproponowano ich typologię, która wydaje się być użyteczna dla dalszych rozważań. Należy jednak mieć świadomość, że w ramach poszczególnych, wyróżnionych poniżej typów występują postanowienia wzorców umów, których brzmienie nie jest w pełni identyczne.

**Po pierwsze można wyróżnić klauzule, które dotyczą wyłącznie kwestii skuteczności doręczenia pism dostarczonych, skierowanych lub wysłanych na ostatni znany przedsiębiorcy adres konsumenta, natomiast nie wspominają, przynajmniej *expressis verbis*, o zmianie adresu przez konsumenta i o nieprzekazaniu przedsiębiorcy informacji o tej zmianie.** Klauzule te mogą zatem znajdować zastosowanie zarówno w przypadku, w którym konsument faktycznie zapoznał się z doręczonym pismem, jak również w sytuacji, kiedy go faktycznie nie otrzymał. Trzeba zwrócić uwagę, że niektóre z tych postanowień odnoszą się do dostarczenia korespondencji pod ostatni, znany przedsiębiorcy adres, inne natomiast mówią o jej skierowaniu, albo o wysłaniu na ten adres. Należy przejść do prezentacji wybranych postanowień z omawianej kategorii. Można do niej zaliczyć na przykład klauzulę wpisaną do rejestru pod numerem 1711, w której przewidziano co następuje: „*Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego związane z umową winny być doręczone na piśmie za potwierdzeniem odbioru w Biurze Głównym Towarzystwa lub listem poleconym na jego adres. Pismo Towarzystwa dostarczone pod ostatni wskazany adres Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego uznaje się za prawidłowo doręczone*”. Podobne, lecz nie tożsame brzmienie ma klauzula wpisana pod numerem 1681: „*Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do*

---

<sup>14</sup> Dz.U. Nr 124 poz.1152 z późn. zm.

<sup>15</sup> M. Serwach, (w:) *Prawo ubezpieczeń gospodarczych t. 1, Komentarz*, red. Z. Brodecki, M. Glicz, M. Serwach, wyd. II, Warszawa 2010, s. 776–777.

korespondencji), będzie uważana za doręczoną”. Kolejna klauzula, o numerze 2360 stanowi, że „Wszelkie pisma kierowane przez Bank do posiadacza rachunku według ostatnich danych i na ostatni wskazany przez niego adres uważa się za skutecznie doręczone”. Podobne brzmienie ma klauzula wpisana pod numerem 2492.

Drugą grupę stanowią klauzule odnoszące się jednoznacznie do sytuacji, w której konsument zmienił adres i nie poinformował o tym przedsiębiorcy. Przewidują one, że następuje doręczenie korespondencji, jeżeli została ona dostarczona, skierowana, albo wysłana (w zależności od brzmienia konkretnego wzorca) pod ostatni znany przedsiębiorcy adres. Przykładowo takie brzmienie ma klauzula wpisana do rejestru pod numerem 2322: „Jeżeli ubezpieczający zmienił adres bądź siedzibę i nie zawiadomił o tym H. (ubezpieczyciela – przyp. J.P.), zawiadomienia lub oświadczenia, skierowane przez H. listem poleconym na ostatni adres bądź siedzibę ubezpieczającego, wywierają skutki prawne w chwili, w której doszłyby do niego, gdyby nie zmienił adresu bądź siedziby”. W klauzuli o numerze 2206 przewidziano, że „W razie zaniechania obowiązku niezwłocznego zawiadomienia banku o zmianie adresu, pisma wysłane do posiadacza rachunku pod dotychczasowy adres pozostawia się w dokumentacji rachunku ze skutkiem doręczenia, chyba że nowy adres jest znany bankowi”. Podobnie brzmią klauzule o numerach 2458 i 2561.

Następnie można wyróżnić trzecią grupę klauzul, które dotyczą sytuacji, gdy przedsiębiorca uzyskuje informację, iż korespondencja nie została przez konsumenta faktycznie odebrana. Przewidują one, że korespondencja ta, jeżeli została dostarczona, skierowana lub wysłana na ostatni znany przedsiębiorcy adres jest poczytywana za doręczoną. Przykładowo takie brzmienie ma klauzula o numerze 2118: „Wszelkie pisma kierowane do Posiadacza UNIKONTA OSZCZĘDNOŚCIOWEGO na ostatni wskazany przez niego adres uważa się za doręczone. O doręczeniu decyduje data pierwszego awiza pocztowego lub zwrotu przez pocztę z powodu niedoręczenia”. Podobna jest treść klauzuli wpisanej pod numerem 2204, czy klauzuli wpisanej pod numerem 2363. Do tej grupy można też zaliczyć postanowienie umowne wpisane do rejestru pod numerem 2557, które ma następującą treść: „Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Banku będą traktowane jako doręczone posiadaczowi rachunku”. Kolejna klauzula z tej grupy została wpisana pod numerem 2754 i przewiduje ona, że: „Bank pozostawia w aktach umowy pismo ze skutkiem doręczenia, w sytuacji gdy Posiadacz nie zawiadomi Banku o zmianie swojego adresu lub nazwiska, a wysłane pismo wróci z adnotacją: «Adresat nieznan» lub podobną”.

Czwarta grupa analizowanych postanowień umownych to klauzule, które stanowią, że korespondencję traktuje się jako skutecznie doręczoną po upływie określonego terminu od daty jej wysłania. Klauzule te abstrahują od tego, czy nadana korespondencja faktycznie dotarła pod wskazany adres. Przykładowo, taką konstrukcję zastosowano w klauzuli wpisanej do rejestru pod numerem 1861 o następującej treści: „Koresponden-

*cję uważa się za doręczoną po upływie 7 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Kredytobiorcę adres do korespondencji*". Podobne brzmienie ma klauzula numer 2208, w której przewidziano, że „*Wszelka korespondencja wysyłana jest przez Bank na wskazany przez posiadacza rachunku adres do korespondencji i uważa się ją za doręczoną po upływie 14 dni od daty jej wysłania przez Bank*". Podobną treść zawiera klauzula 2733. Z kolei w klauzuli numer 2305 przewidziano, że „*Pisma towarzystwa skierowane pod ostatni znany towarzystwu adres ubezpieczającego, uczestnika, uposażonego, uposażonego zastępczego lub innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia, uważa się za doręczone po upływie trzydziestu dni od dnia ich wysłania*". Szczególną uwagę zwrócić należy na klauzulę wpisaną pod numerem 2335, w której zastrzeżono, że „*Korespondencję wysłaną listem zwykłym uznaje się za doręczoną najpóźniej szóstego dnia roboczego liczonego od daty jej nadania w urzędzie pocztowym*”.

**Zbliżona do poprzedniej, piąta grupa analizowanych postanowień umownych odnosi się do sytuacji, kiedy konsument zmienił adres, lecz pomógł poinformowania o tym przedsiębiorcy.** Takie brzmienie ma np. klauzula wpisana do rejestru pod numerem 2127 o treści: „*W razie niepoinformowania Banku o zmianie danych adresowych wskazanych w Umowie i Karcie Identyfikacyjnej, wyciągi bankowe oraz wszelkie zawiadomienia i dokumenty związane z prowadzonym kontem, po upływie 14 dni od ich nadania uznaje się za skutecznie doręczone*”. Podobnie klauzule wpisane pod numerami 2311 i 2559 (przewidują one jednak inny, 30-dniowy termin).

#### 4. Próba oceny analizowanych klauzul

Jak wynika z powyższych rozważań, część przytoczonych klauzul w sposób ewidentny modyfikuje regułę wynikającą z art. 61 k.c., przy czym działają one na niekorzyść konsumentów. Dotyczy to zwłaszcza postanowień, które opierają się na teorii wysłania i przewidują fikcję doręczenia po upływie określonego terminu od dnia nadania korespondencji. W ich świetle doręczenie następuje nawet wówczas, gdy nie ma żadnej pewności, że konsument mógł zapoznać się z wysłaną doń korespondencją. Przerzuca się w ten sposób na konsumenta np. ryzyko nienależytej realizacji usług przez operatora pocztowego. Dodatkowo, terminy przewidziane w tych postanowieniach, po upływie których korespondencja traktowana jest jako doręczona, ustalone są w zupełnie dowolny sposób. O ich arbitralności najlepiej świadczą choćby występujące między nimi rozbieżności (od 6 do 30 dni), w zależności od redakcji konkretnego wzorca. Kwalifikowanie tych postanowień jako abuzywnych nie powinno być zatem kontrowersyjne. Dotyczy to zwłaszcza postanowień zaliczonych do grupy czwartej i piątej (zgodnie z zaproponowaną powyżej typologią).

Są jednak wśród przytoczonych klauzul również takie, których ocena jest mniej jednoznaczna. Przynajmniej niektóre spośród postanowień zaliczonych do grup 1–3 zdają się znajdować silne oparcie w normie wynikającej z art. 61 k.c. Inne jedynie nieznacznie modyfikują wynikające z niej zasady. Jednak nie każde odstępstwo od modelu kodeksowego powinno przesądzać o abuzywnym

charakterze danej klauzuli. Wszakże zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. niedozwolone są postanowienia kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Przepis ten wymaga, aby postanowienie wzorca umowy było po pierwsze – sprzeczne w dobrymi obyczajami, a po drugie – naruszało interes konsumenta w sposób rażący. Nie wystarczy zatem jakakolwiek zmiana rozwiązań wynikających z ustawy na niekorzyść konsumenta. Czy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oczekiwanie, że konsument poinformuje przedsiębiorcę o zmianie swojego adresu i sankcjonowanie zaniechania realizacji tego obowiązku? Można twierdzić, że jest na odwrót – sprzeczne z dobrymi obyczajami jest niepoinformowanie kontrahenta, również przez konsumenta, o zmianie swojego adresu, jeżeli pozostaje w stosunku umownym.

Dlaczego zatem wspomniane postanowienia zostały wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych? Nieco światła na tę kwestię rzuca analiza uzasadnień wybranych orzeczeń, na podstawie których dokonano owych wpisów (poniższe rozważania koncentrują się na klauzulach z grup 1–3, gdyż właśnie w odniesieniu do nich istnieją – moim zdaniem – poważne wątpliwości, czy istotnie są one niedozwolonymi postanowieniami umownymi). Niniejsze opracowanie nie pozwala na odrębną analizę każdego wyroku uznającego określoną klauzulę za niedozwoloną. Na podstawie badania wybranych uzasadnień, można jednak wyróżnić kilka podstawowych argumentów, którymi kierują się sądy. Już w tym miejscu nasuwa się uwaga, że uzasadnienia wyroków SOKiK często są bardzo podobne, nieraz wręcz identyczne, mimo że – jak wskazano – omawiane postanowienia nie mają identycznego brzmienia.

1. Po pierwsze, podnosi się, że kwestionowane postanowienia wprowadzają „fikcję doręczenia”. Sądy podkreślają „obowiązek faktycznego doręczenia” korespondencji i stworzenia możliwości „rzeczywistego zapoznania się z oświadczeniem”. Wobec powyższego należy zauważyć, że tego typu argumenty mogłyby być zrozumiałe, gdyby podnoszono je w odniesieniu do tych postanowień, które wiążą skutki doręczenia korespondencji z samym upływem określonego czasu od jej wysłania. Jednakże zupełnie tracą one siłę przekonywania w przypadku postanowień, które nakazują traktować korespondencję jako doręczoną, jeżeli została dostarczona (a nie jedynie wysłana) pod ostatni znany adres konsumenta, lecz ten nie może jej odebrać, gdyż nie poinformował kontrahenta o zmianie adresu<sup>16</sup>. Wszakże, jak wspomniano, takie właśnie zasady – moim zdaniem słusznie – wywodzi się w reprezentatywnej literaturze cywilistycznej z art. 61 k.c. Co więcej, wydaje się, że również klauzule, które mówią o korespondencji „skierowanej” (może być sporne, czy w sformułowaniu tym chodzi

<sup>16</sup> Zob. np. wyrok SOKiK z 14 marca 2011 r., XVII AmC 2059/09, dotyczący klauzuli nr 2557 w brzmieniu: „*Pisma nieodebrane z powodu zmiany adresu bez powiadomienia Banku będą traktowane jako doręczone posiadaczowi rachunku*”. Moim zdaniem, z treści tej klauzuli wynika jednoznacznie, choć pośrednio, że nie opiera się na teorii wysłania, lecz wymaga dostarczenia korespondencji pod ostatni znany adres konsumenta. Tylko wówczas można mówić, że przesyłka nie została odebrana właśnie z powodu zmiany adresu.

o dostarczenie, czy o samo nadanie przesyłki), albo nawet „wysłanej” pod ostatni znany przedsiębiorcy adres (nie wiążąc skutku w postaci doręczenia z samym upływem określonego terminu) nie mają na celu wdrożenia w relacji z konsumentem teorii wysłania i wcale nie uchylają możliwości dowodzenia przez adresata, iż korespondencja nie dotarła do niego, albo że nie mógł jej przyjąć. Celem tych klauzul, co wynika z ich brzmienia i kontekstu, jest bowiem przede wszystkim uregulowanie skutków niemożności faktycznego dostarczenia przesyłki z powodu niepowiadomienia przez kontrahenta o zmianie swojego adresu, a nie wprowadzanie niewzruszalnego domniemania doręczenia korespondencji powiązanego z samym faktem jej nadania.

2. Po drugie, podkreśla się, że zgodnie z teorią doręczenia, ryzyko niedojścia oświadczenia woli do adresata spoczywa na składającym oświadczenie. To jego obciążają zatem np. skutki uchybień operatora pocztowego. Tymczasem, zdaniem sądów, kwestionowane postanowienia takiego ryzyka dla przedsiębiorców nie przewidują, a wręcz przeciwnie – przerzucają je na konsumentów. Niezależnie od wcześniejszych rozważań, również ten argument mógłby być trafny najwyżej w przypadku klauzul, które można by interpretować jako oparte na teorii wysłania. Tymczasem można spotkać go m.in. w orzeczeniach dotyczących postanowień wzorców, z których wynika (choć niekiedy pośrednio), że korespondencja została dostarczona konsumentowi pod ostatni znany adres<sup>17</sup>. Jak wskazano, takie postanowienia wydają się być w pełni zgodne (również w płaszczyźnie językowej) z zasadami wynikającymi z art. 61 k.c. i nie powinny być traktowane jako antykonsumenckie.

3. Zauważa się także, że mogą zaistnieć różne przyczyny niepodjęcia korespondencji przez klienta, jak chociażby jego pobyt w szpitalu, kilkudniowa nieobecność itd. Innymi słowy, nie tylko zmiana adresu może być powodem nieodebrania przesyłki przez klienta. Niezależnie od tego, że w moim przekonaniu omawiane klauzule nie wyłączają możliwości dowodzenia przez konsumenta, że z przyczyn od niego niezależnych nie mógł odebrać korespondencji, analiza orzecznictwa wskazuje, że ww. argument został użyty m.in. w przypadku postanowienia, które *expressis verbis* mówi o pismach nieodebranych z powodu zmiany adresu bez powiadomienia przedsiębiorcy<sup>18</sup> (a nie z jakiegokolwiek innego powodu, jak np. hospitalizacja), czy też w przypadku klauzuli, która dotyczy sytuacji, gdy wysłane pismo wróci z adnotacją: «Nieznany» lub

<sup>17</sup> We wspomnianym powyżej wyroku SOKiK z dnia 14 marca 2011 r. stwierdzono: „*że czym innym jest obowiązek klienta o informowaniu o zmianie adresu (i innych danych), a czym innym niezgodne z prawem, a nadane kwestionowaną klauzulą, uprawnienie Banku do uznawania wysyłanych przez siebie przesyłek za prawidłowo doręczone, co wywołuje skutek doręczenia oświadczenia konsumentowi*”. Tymczasem, jak już wskazano, z brzmienia tej klauzuli, która mówi o pismach nieodebranych z powodu zmiany adresu, wynika pośrednio, lecz jednoznacznie, że chodzi o pisma dostarczone – a nie jedynie wysłane – pod ostatni znany adres. Ryzyko niedojścia korespondencji pod wskazany przez konsumenta adres z powodu uchybień poczty nie zostało więc na niego przerzucone.

<sup>18</sup> Cyt. wyrok SOKiK z dnia 14 marca 2011 r.



podobną<sup>19</sup> (to ostatnie sformułowanie, wbrew uzasadnieniu wyroku, nie odnosi się wszakże do jedynie czasowej, przejściowej nieobecności konsumenta w jego miejscu zamieszkania). Należy też zauważyć, że np. nagły pobyt w szpitalu nie może być traktowany jako zmiana adresu przez konsumenta, w związku z czym klauzule sankcjonujące niepowiadomienie przedsiębiorcy o zmianie adresu i tak nie znajdują zastosowania do tego typu przypadków.

4. Wskazuje się, że może zaistnieć sytuacja, że konsument zmieni adres zamieszkania lub adres do korespondencji i nie zdaży o tym fakcie poinformować przedsiębiorcy, a w tzw. międzyczasie nadejdzie przesyłka od przedsiębiorcy. Pomiędzy zmianą adresu przez klienta a momentem poinformowania przedsiębiorcy o tym fakcie może minąć dość długi okres<sup>20</sup>. Uważam jednak, że nie ma żadnych powodów, żeby twierdzić, że jeden z kontrahentów należycie wypełnia ciążące na nim powinności, jeżeli informuje drugiego o zmianie swojego adresu dopiero po jakimś czasie. Z reguły zmiana adresu nie następuje w sposób nagły, lecz jest wcześniej planowana. Zresztą teza, że wystarczające jest poinformowanie kontrahenta o zmianie adresu już po dokonaniu tej zmiany prowadzi do dalszych, trudnych do usunięcia wątpliwości. W szczególności, rodzi ona pytanie, w jakim terminie osoba zmieniająca miejsce zamieszkania jest zobowiązana przekazać tę wiadomość kontrahentom (nietrudno zauważyć, że każdy zaproponowany termin byłby arbitralny). Niezależnie od tego, konsument ma możliwość – w okresie pomiędzy zmianą adresu i poinformowaniem o tym kontrahentów – żądania od poczty dosłania korespondencji na inny adres, zgodnie z § 24 regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych (tzw. przekierowanie korespondencji). Może się również zdarzyć, że pod ostatnim znanym miejscem zamieszkania konsumenta pozostają np. członkowie jego rodziny, którzy mogą przekazać mu korespondencję. W wielu przypadkach konsument, który zmienił adres swojego zamieszkania, zachowuje – przynajmniej przez jakiś czas – możliwość zapoznania się z korespondencją doręczoną mu na jego poprzedni adres.

5. W uzasadnieniach niektórych judykatów podnosi się ponadto brak możliwości przenoszenia rozwiązań dotyczących doręczeń w stosunkach prawnoprocesowych na grunt stosunków obligacyjnych. Argumentuje się, że organ, przed którym toczy się postępowanie, ma uprawnienia władcze, a stosunki obligacyjne są zawiązywane między równorzędnymi uczestnikami obrotu. W jednym z orzeczeń stwierdzono także, iż „*art. 139 § 1 k.p.c. wprowadza obowiązek dwukrotnego awizowania przesyłki, co zwiększa szansę skutecznego powiadomienia adresata, zaś w regulaminie pozwanego takiego zapisu nie ma*”<sup>21</sup>. Wydaje się, że orzecznictwo SOKiK w tej materii nie jest w pełni spójne. W wielu orzeczeniach sąd ten zauważa bowiem, że istnieje możliwość zastosowania tzw. doręczenia

<sup>19</sup> Wyrok SA w Warszawie z dnia 8 czerwca 2011, VI ACa 1304/10, dotyczący klauzuli 2754.

<sup>20</sup> Zob. np. cyt. wyrok SOKiK z dnia 14 marca 2011 r.

<sup>21</sup> Zob. cyt. wyrok SA w Warszawie z dnia 8 czerwca 2011 r.

zastępczego do składania oświadczeń woli w sferze prawa materialnego w trybie art. 138 k.p.c.; dopuszcza się także stosowanie analogii z art. 139 k.p.c. (podkreślając zarazem, że dopiero dwukrotne awizowanie przesyłki poleconej zawierającej oświadczenie nadawcy stwarza domniemanie faktyczne możliwości zapoznania się przez odbiorcę z jego treścią)<sup>22</sup>. Zdarzają się nawet wyroki, w których sąd z jednej strony kwestionuje wykorzystywanie rozwiązań przewidzianych w procedurze cywilnej na gruncie stosunków cywilnoprawnych, a z drugiej strony – odwołuje się w drodze analogii do art. 139 k.p.c.<sup>23</sup>. Na marginesie warto zauważyć, że zarzut, iż regulamin przedsiębiorcy nie przewidywał dwukrotnego awizowania przesyłki mógłby być zasadny w przypadku tych klauzul, które wiążą skutek w postaci doręczenia z pierwszym awizem – został on jednak podniesiony (m.in.) w wyroku dotyczącym klauzuli, w której takiego rozwiązania nie przewidziano. Stanowiła ona bowiem, że „*Bank pozostawia w aktach umowy pismo ze skutkiem doręczenia, w sytuacji gdy Posiadacz nie zawiadomi Banku o zmianie swojego adresu lub nazwiska, a wysłane pismo wróci z adnotacją: «Nieznany» lub podobną*”. Zwrot przesyłki nadawcy następuje zaś właśnie po dwukrotnym jej awizowaniu, co wynika z § 46 regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych<sup>24</sup>. Niezależnie od tych niekonsekwencji, sądzę, że omawiany argument nie jest trafny, ponieważ – jak wspomniano – omawiane klauzule często znajdują silne oparcie w art. 61 k.c. i stąd nie trzeba powoływać na ich obronę przepisów proceduralnych (stosowanych analogicznie). Nawet gdyby jednak przyjąć, że w omawianych klauzulach chodzi o przeniesienie reguł wynikających z procedury cywilnej na obrót konsumencki, to jeżeli prawodawca wyznaczył pewien model dokonywania doręczeń w postępowaniu sądowym, gdzie kwestia ta jest niezwykle istotna z punktu widzenia gwarancji procesowych (przy czym model ten odnosi się również do postępowań z udziałem konsumentów), oparcie na nim postanowień wzorców umów nie powinno być kwestionowane, jako naruszające interesy konsumentów. W przeciwnym wypadku należałoby bowiem dojść do kuriozalnego wniosku, że sam prawodawca wyznaczył w obszarze stosunków procesowych sposób dokonywania doręczeń godzący w dobre obyczaje. Dotyczy to nie tylko art. 138 i 139, lecz także pozostałych przepisów dotyczących doręczeń, w tym art. 136 k.p.c.

**6.** Orzecznictwo odrzuca możliwość inspirowania się w obszarze ubezpieczeń dobrowolnych regułą wynikającą z art. 18 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, stwierdzając, że ponieważ ów przepis stanowi wyjątek, zatem nie może być interpretowany w sposób rozszerzający, a więc nie można wprost implementować rozwiązań ustawowych odnoszących się do ubezpieczeń obowiązkowych do ubezpieczeń dobrowolnych<sup>25</sup>. Twierdzi się przy tym, że w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej

<sup>22</sup> Zob. np. wyrok SOKiK z dnia 1 grudnia 2010 r., XVII AmC 1872/09, dotyczący klauzuli 2322.

<sup>23</sup> Wyrok z dnia 14 kwietnia 2011 r., XVII AmC 2058/09 r., dotyczący klauzuli 2561.

<sup>24</sup> <http://www.poczta-polska.pl/pliki/Regulamin.pdf>

<sup>25</sup> Zob. np. cyt. wyrok SOKiK z dnia 1 grudnia 2010 r.

sposzczywa w przewazajacej czesci na zakladzie ubezpieczen, nie moze on zatem nakladac na konsumentow obowiazkow sprzecznych z ustawa we wlasnym interesie<sup>26</sup>. Negowanie mozliwosci przenoszenia zasad ustawowych dotyczacych ubezpieczen obowiazkowych na grunt ubezpieczen dobrowolnych wydaje sie nieprzekonujace z podobnych wzgledow, jak wskazane z punkcie poprzednim. Takie podejscie stanowi niemalze wyraz nieufnoscii wobec prawodawcy i moze wrzcz oznaczac, ze kwestionuje sie aksjologiczne podstawy rozwiazań ustanowionych w przepisach prawa. Niezaleznie od tego, moze byc watpliwie, czy zasady wyrazone w art. 18 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiazkowych w istotny sposob odbiegaja od zasad ogolnych, wynikajacych z art. 61 k.c. Jak przeciez zauwazono w literaturze, byly one stosowane jeszcze przed uchwaleniem ustawy o ubezpieczeniach obowiazkowych, wlasnie w oparciu o przepisy k.c. Dalej, zupełnie niezrozumialy jest argument, jakoby roznicza miedzy ubezpieczeniami obowiazkowymi i dobrowolnymi uzasadniala stosowanie w ich zakresie odrębnych reguł skladania oswiadczen woli przez ubezpieczyciela. Wbrew wywodom SOKiK, zarowno w przypadku ubezpieczen obowiazkowych, jak i dobrowolnych ubezpieczyciel ponosi ryzyko ekonomiczne swojej dzialalnoscii.

7. Na koniec podnosi sie, iz omawiane klauzule naruszaja rownowage stron, gdyz przedsiebiorca moze w kazdej chwili dowolnie zmienic adres bez ryzyka uznania, ze korespondencja jego klientow wyslana na poprzedni adres bedzie skutecznie doroczona, jak to ma miejsce w przypadku kwestionowanych klauzul, z tym ze w odwrotnej konfiguracji. Innymi slowy, konsument ma obowiazek zachowania zasad przewidzianych w art. 61 k.c., zaś ze strony przedsiebiorcy takiego obowiazku nie przewidziano<sup>27</sup>. Uważam jednak, ze nie jest trafna teza, iz w przypadku, gdy klauzula dotyczy wylacznie zmiany adresu konsumenta, a milczy o zmianie adresu przedsiebiorcy, ten ostatni nie ponosi ryzyka niepowiadomienia klientow o zmianie adresu. Jak wspomniano, na gruncie zasad ogolnych wynikajacych z kodeksu cywilnego mozna przyjac, ze jezeli przedsiebiorca nie poinformuje klientow o zmianie adresu, to korespondencja wyslana na jego ostatni adres podany klientom jest skutecznie doroczona. W związku z tym, mimo iz postanowienia zawarte w kwestionowanych wzorcach umownych z reguly dotyczaja jedynie doroczania korespondencji do konsumenta, a nie do przedsiebiorcy, to w sensie merytorycznym nie ma tutaj braku rownowagi, gdyz zasady wynikajace z owych postanowien i tak dzialaja w dwie strony. Postanowienia te maja zatem glownie walor informacyjny, gdyz zwracaja konsumentom uwage na ich istotne powinności i na skutki braku ich realizacji. O tym, ze brak rownowagi bywa kwestionowany, nawet jesli jest pozorny, swiadczy wyrok Sadu Najwyzszego dotyczacy klauzuli 1711 (o treści: „Zawiadomienia, oswiadczenia i wnioski Ubezpieczajacego, Ubezpieczonego lub Uposazonego związane z umowa winny byc doroczone na pisnie za potwierdzeniem odbioru w Biurze Glownym Towarzystwa lub listem poleconym na jego adres. Pismo Towarzy-

<sup>26</sup> Zob. np. wyrok SOKiK z dnia 14 kwietnia 2011 r.

<sup>27</sup> Zob. np. cyt. Wyroki SOKiK z dnia 1 grudnia 2010 r. oraz z dnia 14 marca 2011 r.

stwa dostarczone pod ostatni wskazany adres Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego uznaje się za prawidłowo doręczone"). Zdaniem SN, „postanowienie umowy określające sposób doręczenia korespondencji przez konsumenta w sposób szczególny (...), a jednocześnie pozostawiające ubezpieczycielowi całkowitą swobodę przy wyborze sposobu przesyłania pism do konsumenta, narusza zasadę równości stron umowy i godzi z tego względu w dobre obyczaje”<sup>28</sup>. Wbrew pozorom ubezpieczyciel nie ma jednak „całkowitej swobody” przy wyborze sposobu przesyłania pism do kontrahenta – musi to uczynić zgodnie z zasadami wynikającymi z art. 61 k.c., jednocześnie zapewniając sobie możliwość udowodnienia faktu doręczenia pisma. W gruncie rzeczy musi zatem skierować do konsumenta przesyłkę poleconą (doręczenie osobiste w tym wypadku raczej nie wchodzi w rachubę z uwagi na liczbę klientów zakładu ubezpieczeń). Można by wprowadzić zarzucie, że nawet przy takiej interpretacji, klauzule te naruszają równowagę stron, gdyż powodują deficyt informacji (konsument może nie wiedzieć, że podobne reguły doręczenia korespondencji dotyczą również przedsiębiorcy). Czy jednak jest to wystarczające, aby traktować te klauzule jako rażąco naruszające interesy konsumenta? Moim zdaniem odpowiedź winna być przecząca (w przeciwnym wypadku niemal wszystko mogłoby być traktowane jako rażąco naruszające interesy konsumentów). Niezależnie od powyższego, zarzut, który odwołuje się do braku równowagi stoi niejako w sprzeczności z wcześniejszymi argumentami, które kwestionują omawiane klauzule, gdyż mają być one, co do zasady, sprzeczne z wymogami prawa konsumenckiego. Jeżeli bowiem twierdzi się, że owe postanowienia naruszają interesy konsumentów, gdyż nie zapewniają im możliwości skutecznego zapoznania się z korespondencją, przerzucają na nich ryzyko działania operatora pocztowego itp., to należałoby uznać je za niedopuszczalne niezależnie od tego, czy dotyczyłyby jednej, czy obu stron stosunku prawnego.

### 5. Konkluzje

Powyższe rozważania prowadzą do dwóch konkluzji. Po pierwsze, stanowcze i w zasadzie jednolite stanowisko SOKiK na temat abuzywnego charakteru omawianych klauzul nie zawsze jest oparte na w pełni przekonujących argumentach. Badanie konkretnych orzeczeń prowadzi do wniosku, że niekiedy zawarta w nich argumentacja zdaje się odnosić do innych postanowień, niż te, które są przedmiotem danej sprawy. Sądy „wrzucają do jednego worka” wszystkie postaci omawianych klauzul, kwestionując je na podstawie argumentacji, która może być trafna tylko w odniesieniu do niektórych spośród nich. Wydaje się więc, że warto sformułować pod adresem sądów postulat rewizji dotychczasowej linii orzeczniczej i zaprzestania kwalifikacji niektórych spośród analizowanych postanowień jako klauzul abuzywnych. Dotyczy to zwłaszcza części postanowień z grup 1–3, wyróżnionych w niniejszym artykule. Oczywiście zmiana linii orzeczniczej wymaga aktywności pozywanych przedsiębiorców, którzy powinni podejmować staranną obronę w procesach o uznanie postanowień

---

<sup>28</sup> Wyrok SN z dnia 27 października 2006 r., I CSK 173/06, LEX nr 395247.

umownych za niedozwolone i korzystać ze środków zaskarżenia w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć.

Po drugie, godzi się podjąć próbę udzielenia odpowiedzi na pytanie o praktycznym charakterze: czy w kontekście omówionych rozstrzygnięć sądowych ubezpieczyciele mogą – w bezpieczny dla siebie sposób – regulować w ogólnych warunkach ubezpieczeń kwestię obowiązku informowania ich przez konsumentów o zmianie adresu? Zapewne najprostszym rozwiązaniem byłoby usunięcie z o.w.u. wszelkich tego typu postanowień i stosowanie w sprawach spornych reguł wynikających z kodeksu cywilnego. Moim zdaniem, nie jest to jednak rozwiązanie optymalne. Zaletą omawianych postanowień jest bowiem zwrócenie konsumentom uwagi na ich istotne obowiązki i zdyscyplinowanie ich do wypełnienia tych obowiązków. Jest zatem chyba wskazane, aby w jakiś sposób uregulować to zagadnienie, aczkolwiek redakcja postanowień dotyczących obowiązku informowania o zmianie adresu wymaga ostrożności i rozwagi. Wydaje się, że w świetle przedstawionej linii orzeczniczej najlepszym rozwiązaniem praktycznym byłoby zamieszczanie we wzorcach umów postanowień wskazujących, że strony mają obowiązek informowania się o zmianie swoich adresów (bez określania sankcji). Natomiast, jeżeli konsument nie wykona tego obowiązku, ubezpieczyciel powinien po prostu stosować reguły wynikające z k.c., co w wielu przypadkach pozwoli mu osiągnąć te same cele, które prawdopodobnie leżały u podstaw postanowień wzorców umów regulujących skutki zaniechania poinformowania go o zmianie adresu. ■

### Clauses on Effects of Failure to Give a Change-of-Address Notice – an Attempt at an Alternative Perspective

This article addresses what is called abusive clauses. The issue is of the utmost importance for business, especially including the insurance industry. The article analyses clauses which, generally speaking, involve the effects of a consumer's failure to give a change-of-address notice to an undertaking (insurer). For a few years now courts have treated such clauses as abusive. The author reviews a number of the clauses which have been held to be abusive and comes to the conclusion that there are dissimilarities among them. As a result, he proposes a classification into five classes of clauses, characterised by substantial differences. Furthermore, the author analyses the Civil Code rules on making representations and concludes that while some of the clauses clearly modify the code rules to the detriment of consumers, others seem to find a strong support in legislation. A pertinent question which should be asked is why the former were held to be abusive and registered as such. To answer it, the author examines the statements of reasons in a selection of relevant court decisions and finds the courts' reasoning weak, incoherent and inadequate for the clauses ruled upon. Courts lump all types of the subject clauses together and rule accordingly. The article concludes with a proposal to revise the current court approach and cease treating some of the clauses as abusive. There are also certain drafting suggestions for the industry.