

Prawa konsumenta w Internecie

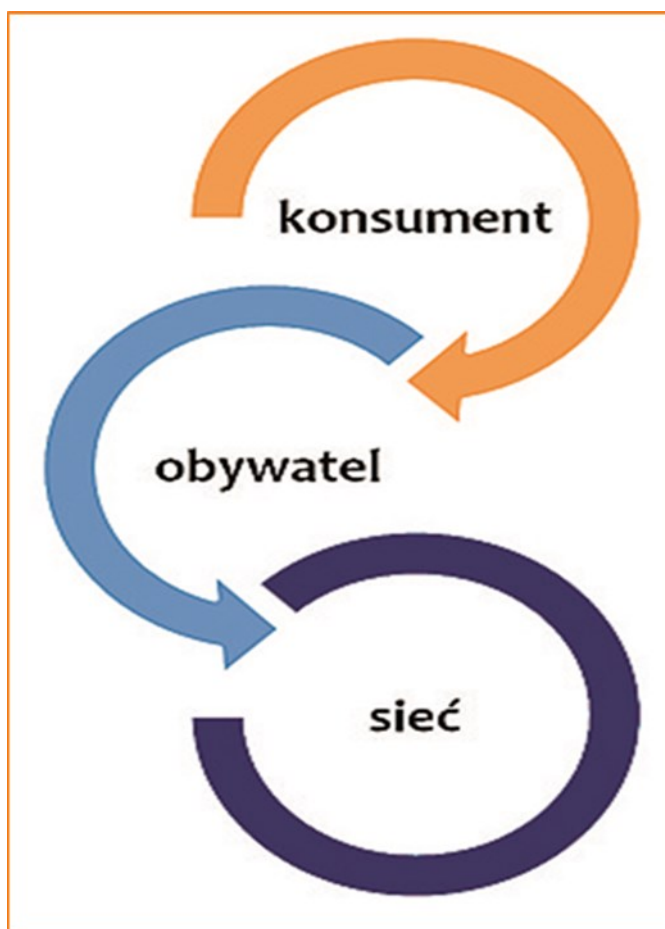
W TYM NUMERZE:

Regulamin - "wzorzec umowy"	2
Treść regulaminu i jego rola	3-5
Klauzule abuzywne	5-6
Regulamin - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną	7
Co znajdziemy w regulaminie?	8
Obowiązki informacyjne	9-10
Ustawa o języku polskim	11

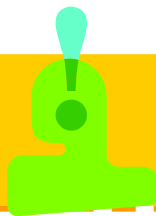
Newsletter nr 3

październik 2013

KOLPING
Bochnia



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



REGULAMINY

Istotną rolę przy dokonywaniu transakcji w Internecie odgrywają **regulaminy**. Pamiętajmy, że ich lektura jest bardzo ważna dla konsumenta. Regulamin zawiera istotne informacje; wynikają z niego prawa i obowiązki stron umowy zawieranej przez Internet.

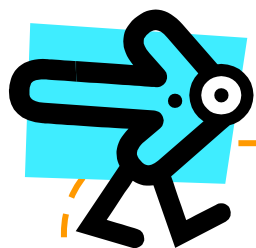
Co składa się na treść czynności prawnej oraz stosunku prawnego?

Na treść czynności prawnej składają się oświadczenia woli stron. Natomiast na treść stosunku prawnego powstałego wskutek zawarcia umowy składają się prawa i obowiązki stron. Treść stosunku prawnego nawiązanego w wyniku zawartej umowy wynika nie tylko z treści oświadczeń woli składanych przez strony. Czynność prawna wywołuje bowiem nie tylko skutki w niej wyrażone, lecz również te, które wynikają z ustawy, z zasad współżycia społecznego i z ustalonych zwyczajów. Do oświadczeń woli należy zaliczyć także tzw. „wzorce umów”, w szczególności regulaminy, np.: sklepów internetowych.

Czym jest tzw. „wzorzec umowy” i jaka jest jego funkcja?

Pojęciem tym posługuje się m. in. art. 384 Kodeksu cywilnego. W obrocie z udziałem konsumentów spotykamy takie wzorce, np. w postaci ogólnych warunków umów, wzorów umów lub regulaminów. Są one przygotowane z góry na użytek przyszłych umów i stosowane powszechnie m. in. przez przedsiębiorców w stosunkach z konsumentami. Kształtują treść stosunku prawnego, a ich postanowienia w zasadzie nie są uzgadniane między stronami. Wzorce takie (np. regulaminy) pozwalają m. in. na przyspieszenie procedury zawierania umowy i ujednolicają treść zawieranych umów. Ich stosowanie wiąże się jednak z niebezpieczeństwem narzucania konsumentom, jako kontrahentom słabszym, warunków niekorzystnych. Ponieważ – jak się zdaje – najpowszechniej przy umowach zawieranych przez Internet mamy do czynienia z wzorcem w postaci regulaminu, dalszą część poświęćmy regulaminom jako szczególnej formie wzorca umowy.





Jakie jeszcze praktyczne znaczenie ma treść regulaminu?

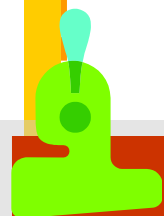
Lektura regulaminu jest dla nas niezwykle istotna, gdyż wiele kwestii związanych z warunkami usług jest uregulowana właśnie w regulaminie. Można śmiało powiedzieć, że regulaminy to „pięta Achillesowa” internetowych konsumentów.

Ilu z nas czyta regulamin przed dokonaniem zakupu?

Jeśli zlekceważymy lekturę postanowień regulaminu, możemy być srodze zaskoczeni.

Znana jest historia pewnego portalu, który w postanowieniach regulaminu zamieszczał informacje o odpłatności za niektóre z usług. Nieświadomi konsumenci zawierali umowy, po czym otrzymywali po pewnym czasie wezwania do uiszczenia należności.

Gdyby internauci przed przystąpieniem do korzystania z usług portalu zapoznawali się z treścią regulaminu, zapewne wcześniej zrezygnowaliby z zawierania umów i zaoszczędzili sobie dzięki temu kłopotów. Znajomość praw konsumenta i dokładna lektura regulaminu pozwoli też ocenić na ile przedsiębiorca przestrzega prawa. Zamieszczanie klauzul niedozwolonych w regulaminach podważa wiarygodność przedsiębiorcy i może mieć wpływ na podjęcie przez potencjalnego klienta decyzji co do skorzystania z oferty podmiotu, który praw konsumentkich nie respektuje. Z lektury regulaminu możemy też dowiedzieć się np. jak wygląda kwestia ochrony danych osobowych przez przedsiębiorcę internetowego. Jeśli w postanowieniach regulaminu znajdziemy treści wywołujące wątpliwość co do przestrzegania prawa, w szczególności praw konsumenta, powinniśmy zachować szczególną ostrożność i zastanowić się, czy chcemy zawierać umowę z danym przedsiębiorcą.



ZAPAMIĘTAJ!

Jaką jeszcze rolę spełnia regulamin?

Przed zawarciem umowy przez Internet bezwzględnie należy zapoznać się z treścią regulaminu.

Ponieważ jednak przepisy prawa konsumenckiego zawierają obowiązek wymogów informacyjnych wobec konsumenta, przedsiębiorcy zawierający umowy z konsumentami przez Internet zamieszczają w regulaminach szereg informacji. Przykładowo, w regulaminach sklepów internetowych zamieszczane są takie postanowienia jak informacje o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawieranej umowy na odległość (ze wskazaniem wyjątków), kosztach, sposobach i terminie dostawy, miejscu i sposobie składania reklamacji, zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia (por. np. art. 9 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).



Czy postanowienia zawarte w regulaminie są wiążące dla klienta?

Zacznijmy wyjaśnienie od przytoczenia przepisów podstawowych odnoszących się do regulaminów. W art. 384 §1 i 2 Kodeksu cywilnego czytamy:

Ustalony przez jedną ze stron wzorec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.

W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

Z przepisów powyższych wynika, że w stosunkach z konsumentem istnieje obowiązek doręczania wzorca przed zawarciem umów (nie można zatem odstąpić od tego, powołując się na fakt, że posługiwanie się wzorcem jest zwyczajowo przyjęte), chyba że mamy do czynienia z umowami powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

W przypadku umów zawieranych przez Internet mamy najczęściej do czynienia z regulaminem w postaci elektronicznej, znaczenie dla nas będzie mieć zatem art. 384 § 3:



ZAPAMIĘTAJ!

Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

W przypadku posługiwania się wzorcem w postaci elektronicznej, wymogi z art. 384 § 3 KC muszą zostać spełnione w każdym przypadku.

Oznacza to, że wymóg udostępnienia regulaminu w określony sposób przed zawarciem umowy istnieje w obrocie konsumenckim także wtedy, gdy zawierana umowa mieści się w kategorii umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

Regulamin zawiera postanowienia, do których muszą się stosować obie strony. Treść czynności prawnej z wykorzystaniem regulaminu musi być oceniana pod kątem zgodności z prawem i podlega ograniczeniom oraz kontroli podobnie jak inne czynności prawne. Zastosowanie znajdują zatem w szczególności kryteria wynikające z następujących przepisów Kodeksu cywilnego:

Art. 5

Nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony.

Art. 58

§ 1. Czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy.

§ 2. Nieważna jest czynność prawna sprzeczna z zasadami współżycia społecznego.

§ 3. Jeżeli nieważnością jest dotknięta tylko część czynności prawnej, czynność pozostaje w mocy co do pozostałych części, chyba że z okoliczności wynika, iż bez postanowień dotkniętych nieważnością czynność nie zostałaby dokonana.

Art. 353¹

Strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego.

Art. 388

§ 1. Jeżeli jedna ze stron, wyzyskując przymusowe położenie, niedołęstwo lub niedoświadczanie drugiej strony, w zamian za swoje świadczenie przyjmuje albo zastrzega dla siebie lub dla osoby trzeciej świadczenie, którego wartość w chwili zawarcia umowy przewyższa w rażąco stopniu wartość jej własnego świadczenia, druga strona może żądać zmniejszenia swego świadczenia lub zwiększenia należnego jej świadczenia, a w wypadku gdy jedno i drugie byłoby nadmiernie utrudnione, może ona żądać unieważnienia umowy.

§ 2. Uprawnienia powyższe wygasają z upływem lat dwóch od dnia zawarcia umowy.

Klauzule abuzywne

to niedozwolone postanowienia umowne

Niezwykle ważne znaczenie dla oceny zgodności z prawem postanowień regulaminu mają zwłaszcza art. 385¹ - art. 385³ KC, które dotyczą tzw. klauzul abuzywnych, czyli niedozwolonych postanowień umownych.

Podkreślenia wymaga jednak to, że klauzule abuzywne nie są ograniczone jedynie do tych czynności prawnych z udziałem konsumentów, przy których stosuje się regulaminy.

Art. 385¹ stanowi m. in., że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Jeżeli postanowienie umowy nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.

Nie uzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje. (art. 385 §3 i §4 KC)

Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny (art. 385² KC).

Tematyka klauzul abuzywnych jest szeroka i zostanie pogłębiona w kolejnym numerze newslettera.

A co w sytuacji, gdy regulamin będzie sprzeczny z umową?

W razie wystąpienia sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową (art. 385 § 1 KC).

Jak powinny być sporządzone postanowienia regulaminu?

Regulamin powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Jeżeli postanowienia regulaminu byłyby niezrozumiałe dla typowego adresata, nie będzie wiązał konsumenta.

A gdyby wystąpiły postanowienia niejednoznaczne?

Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. Zasady tej nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Wzorzec wydany w trakcie stosunku prawnego o charakterze ciągłym.

Może się zdarzyć, że dany wzorzec umowy zostanie wydany w trakcie trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym. Wówczas wiąże konsumenta, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 KC, a konsument nie wypowiedział umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia (art. 384¹ KC).

Regulamin powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta.

Postanowienia niezrozumiałe nie są wiążące.

Regulaminy wg ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Uregulowana została też kwestia regulaminów na gruncie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Regulaminów dotyczy art.8 ust. 1 ustawy, który stanowi, że usługodawca:

- 1) określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną,
- 2) nieodpłatnie udostępnia usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także – na jego żądanie – w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.



A gdyby regulamin nie został udostępniony?

W takiej sytuacji znajdzie zastosowanie art. 8 ust. 2 ustawy. Usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób wymagany ustawą.

Przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną stanowią przepisy szczególne w stosunku do przepisów Kodeksu cywilnego. Oznacza to, że przepisy kodeksu dotyczące wzorców umów znajdują zastosowanie również do usług, do których stosuje się przepisy ustawy, w zakresie nieuregulowanym tą ustawą.

Katalog kwestii uregulowanych regulaminem nie jest zamknięty. Ustawa stanowi jednak, że regulamin określa na przykład:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

**Co
znajdziemy
w regulaminie?**

Z przepisów wynika, że nie wystarczy, aby usługodawca posługiwał się regulaminem.

Regulamin musi bowiem zawierać określone postanowienia.

Regulamin musi też być udostępniony usługobiorcy.

Użycie w treści przepisu sformułowania wskazującego na przykładowość składników regulaminu oznacza, że wymieniony katalog wymaganych klauzul regulaminowych nie jest pełny.

Niezbędne jest także spełnienie innych obowiązków wynikających z innych ustaw prawa konsumenckiego.

Odnosząc się do wyżej już wspomnianych obowiązków informacyjnych, warto przytoczyć w tym miejscu w szczególności treść przepisów: art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a także art. 66¹ Kodeksu cywilnego.



Art. 66¹ KC stanowi,

że oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.

Przedsiębiorca składający ofertę w postaci elektronicznej jest obowiązany przed zawarciem umowy poinformować drugą stronę w sposób jednoznaczny i zrozumiały o:

- 1) czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia umowy;
- 2) skutkach prawnych potwierdzenia przez drugą stronę otrzymania oferty;
- 3) zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy;
- 4) metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych, które jest obowiązany udostępnić drugiej stronie;
- 5) językach, w których umowa może być zawarta;
- 6) kodeksach etycznych, które stosuje, oraz o ich dostępności w postaci elektronicznej.



Wskazane obowiązki informacyjne stosuje się odpowiednio, jeżeli przedsiębiorca zaprasza drugą stronę do rozpoczęcia negocjacji, składania ofert albo do zawarcia umowy w inny sposób.

Cytowane unormowania nie mają zastosowania do zawierania umów za pomocą poczty elektronicznej albo podobnych środków indywidualnego porozumiewania się na odległość.

Z kolei art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny stanowi:

Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:



- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ustawy;
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;



WARTO WIEDZIEĆ

Do interesów konsumentów nawiązuje ustawa z dnia 7 października 1999r. o języku polskim

(tekst jednolity: Dz. U. z 2011 r., Nr 43, poz. 224) w art. 7 -8.

W myśl ustawy na terytorium Polski w obrocie z udziałem konsumentów używa się języka polskiego, jeżeli:

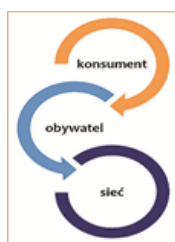
- 1) konsument ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w chwili zawarcia umowy oraz
- 2) umowa ma być wykonana lub wykonywana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.



**Ustawa
o języku polskim**



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



Biuro projektu:
„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,
Bochnia 32-700
tel./fax: 14/635 11 17
bochnia@kolping.pl

Organizator:



Partnerzy:

