

Prawa konsumenta w Internecie

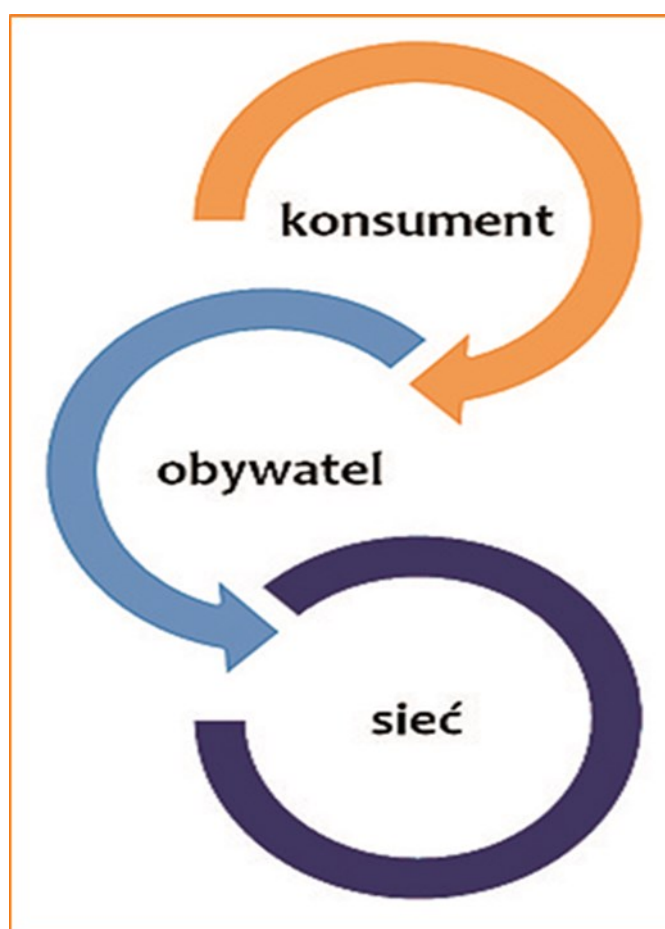
W TYM NUMERZE:

- Pojęcie klauzul abuzywnych 2-4
- Klauzule szare 5-7
- Incydentalna kontrola postanowień umowy 8-9
- Abstrakcyjna kontrola postanowień 10
- Rejestr klauzul niedozwolonych 11
- Sankcje na gruncie prawa wykroczeń 12

Newsletter nr 5

listopad 2013

 **KOLPING**
Bochnia



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

Klauzule abuzywne to niedozwolone postanowienia umowne

W poprzednim numerze newslettera poświęconego prawom konsumenta w sieci, poruszono m. in. kwestię klauzul abuzywnych. Wyjaśniono, że klauzule abuzywne to niedozwolone klauzule umowne. Ponieważ jest to temat niezwykle istotny z punktu widzenia praw konsumenta, zwłaszcza konsumenta internetowego, zaczniemy omawianie tematu od przypomnienia sobie treści zacytowanych już podstawowych przepisów kodeksu cywilnego o niedozwolonych klauzulach umownych.

Art. 385¹ § 1. 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.

§ 2. Jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.

§ 3. 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.

§ 4. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.

Art. 385² 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.

Na co warto zwrócić uwagę czytając te przepisy?



Paragraf 3 cytowanego przepisu wyjaśnia, że chodzi o te postanowienia, na które konsument nie miał rzeczywistego wpływu. Postanowienia na które konsument miał wpływ jedynie iluzoryczny nadal mogą się zatem mieścić w zakresie niedozwolonych klauzul umownych. Klauzulami nie uzgodnionymi indywidualnie mogą być w szczególności postanowienia przejęte z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (np. regulaminu).

Przypomnijmy: użycie zwrotu „w szczególności” wskazuje na przykładowość. Oznacza to, że klauzulami niedozwolonymi mogą być także klauzule inne aniżeli postanowienia przejęte z wzorca umowy. W praktyce jednak najczęściej z tego typu klauzulami mamy do czynienia przy okazji analizy wzorców umów.

Prawo cywilne ułatwia sytuację konsumenta, gdyż ciężar udowodnienia, że postanowienie zostało jednak uzgodnione indywidualnie, przerzuca na tego, kto się na ten fakt powołuje (w praktyce przedsiębiorcę będącego w sporze z konsumentem).

Co to są „dobre obyczaje”?

Zwrot ten nie został zdefiniowany przez Kodeks cywilny, dlatego należy rozumieć go w sposób powszechnie rozumiany. Najbliższe znaczeniowo wydają się mu być takie pojęcia jak „normy moralne”, zasady współżycia społecznego”, itd.

Aby łatwiej ustalić, która klauzula umowna da się zakwalifikować jako abuzywna, można, w oparciu o treść cytowanych przepisów, dokonać następującej oceny wg poniższego diagramu:

Diagram oceny postanowienia umownego jako niedozwolonego

Czy jest to postanowienie w umowie pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem ?

TAK

Czy jest to postanowienie określające główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, sformułowane w sposób jednoznaczny ?

NIE

Czy postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie?

NIE

Czy postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta?

TAK

Czy czyni to w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami naruszając interesy konsumenta?

TAK

Czy to naruszenie interesów jest rażące?

TAK





Dlaczego ustawodawca wyłączył z klauzul abuzywnych te postanowienia, które w sposób jednoznaczny określają główne świadczenia stron?

Taka decyzja ustawodawcy jest spowodowana założeniem, że istotne postanowienia umowy (np. cena) będą z reguły uzgadniane indywidualnie pomiędzy stronami.

Czy to oznacza, że jeśli np. cena jest określona w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta (np. jest wygórowana) to konsument już nie ma możliwości obrony?

Wyłączenie niektórych postanowień umowy z kręgu klauzul abuzywnych nie oznacza, że konsument pozostaje bezbronny. Treść cytowanych przepisów ma takie znaczenie, że np. wygórowaną cenę nie możemy zakwalifikować jako klauzuli abuzywnej – nie oznacza to jednak, że konsument nie może skorzystać z innych instrumentów obrony swoich interesów, jakie daje mu prawo. Może np. skorzystać z art. 388 kc (oczywiście w razie spełnienia przesłanek określonych w tym przepisie), który daje możliwość starania się o zmniejszenie swojego świadczenia lub zwiększenie świadczenia należnego, a nawet unieważnienia umowy.

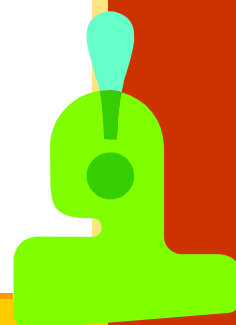
Nietrudno zauważyć, że zagadnienie kwalifikacji danych postanowień jako niedozwolonych może nastroić w praktyce sporo trudności. Jest to spowodowane przede wszystkim koniecznością stosowania kryteriów nieostrych, takich jak odwołanie się do „dobrych obyczajów” (jak ustalić normy dobrych obyczajów?), albo „rażące naruszenie interesów” (kiedy naruszenie nie jest, a kiedy jest „rażące”?). Dlatego prawo przychodzi z pomocą konsumentowi w następujący sposób: wskazuje dość długą listę tzw. klauzul szarych, wprowadza regułę interpretacyjną sprzyjającą uznaniu klauzuli za niedozwoloną, wprowadza specjalny tryb postępowania mający na celu zakwalifikowanie danej klauzuli jako abuzywnej oraz obliuguje Prezesa UOKiK do prowadzenia powszechnie dostępnego, rejestru klauzul uznanych za niedozwolone.

Czym są tzw. „klauzule szare”?

Klauzule szare to klauzule wymienione w art. 385³ KC

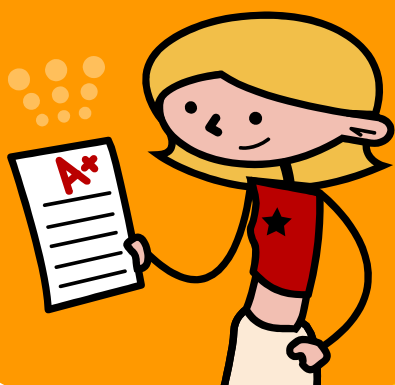
Kodeks cywilny stanowi w art. 385³, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

- 1) wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie,
- 2) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,
- 3) wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony,
- 4) przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy,
- 5) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta,
- 6) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju,
- 7) uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, nie mającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie,
- 8) uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta,
- 9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy,
- 10) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie,
- 11) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową,
- 12) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania,
- 13) przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy,
- 14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia,



**Klauzule
szare**

- 15) zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia,
- 16) nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy,
- 17) nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego,
- 18) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia,
- 19) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia,
- 20) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy,
- 21) uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności,
- 22) przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta,
- 23) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.



Jak widać, z użytego sformułowania wynika, że powyższa lista, choć dość długa, nie jest jednak zamknięta.

Ponadto przepis zawiera regułę interpretacyjną, wskazującą, że jeśli mamy wątpliwości co do zakwalifikowania klauzuli, należy uznać ją za niedozwolone postanowienie umowne.



Czy klauzule szare są klauzulami niedozwolonymi?

Może się to wydawać zaskakujące, ale pojawienie się w umowie którejś z klauzul szarych nie przesądza automatycznie o tym, że jest to klauzula niedozwolona. Powyższej listy nie należy traktować jako przykładowej listy klauzul niedozwolonych. Zauważmy, że przepis wymieniający klauzule szare konstruuje normę o charakterze interpretacyjnym.

Oznacza to zatem, że klauzula szara będzie uznana za abuzywną w razie braku jednoznacznej oceny. Nie można klauzuli szarej uznać za abuzywną jeśli nie spełnia ona wymogów przewidzianych dla zakwalifikowania jej do niedozwolonych.

Stwierdzenie użycia klauzuli szarej jest dopiero podstawą do jej oceny w świetle art. 385¹ KC i odpowiedzi na pytanie, czy klauzula szara spełnia wymogi określone tym przepisem.

Odpowiedź negatywna oznacza, że klauzula taka nie jest abuzywna.

Przykład:

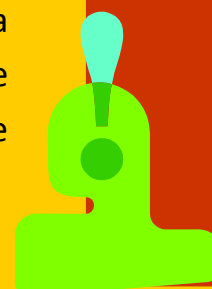
według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, miejscowo właściwy jest w zasadzie sąd miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego.

W umowach konsumentem uzgodniono jednak, że wyłącznie właściwy do rozpoznawania ewentualnych sporów między stronami będzie sąd właściwy dla siedziby przedsiębiorcy.

Postanowienie to jednak zostało indywidualnie uzgodnione pomiędzy stronami. Tym samym zastosowana klauzula szara, wymieniona w art. 385³ pkt 23 KC nie będzie mogła zostać uznana za abuzywną, ponieważ nie spełnia wymogów określonych w art. 385¹ KC.

ZAPAMIĘTAJ!

**Nie każda
klauzula szara
może zostać
uznana za
klauzulę
abuzywną**





Na czym polega sądowa kontrola postanowień umowy ?

Postanowienia umowy podlegają kontroli sądowej. Należy jednak odróżnić dwa przypadki: kontrolę incydentalną i kontrolę abstrakcyjną. Kontroli incydentalnej dokonuje sąd przed którym toczy się postępowanie w sporze między konsumentem a przedsiębiorcą. Jest to zatem kontrola indywidualna, czyli dokonywana w oparciu o analizę konkretnego stosunku prawnego, dokonywana wskutek pozwu złożonego przez przedsiębiorcę lub konsumenta.

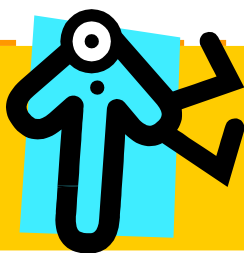
Przykład:

Przedsiębiorca pozwał konsumenta o zapłatę kary umownej z tytułu niewykonania zobowiązania. Pozwany konsument broni się argumentując, że kara umowna jest rażąco wygórowana (zob. art. 385³ pkt 17 KC) i postanowienie przewidujące obowiązek zapłaty kary umownej w danym przypadku spełnia wymogi klauzuli niedozwolonej.

Sąd może z urzędu uznać dane postanowienie za niedozwolone, a więc niezależnie od podniesienia tego żądania przez stronę. Wyrok, jaki zapadnie w konkretnej sprawie, jest wiążący jedynie dla stron postępowania (czyli konkretnego konsumenta i konkretnego przedsiębiorcę).

Sądową kontrolę indywidualną należy odróżnić od kontroli abstrakcyjnej.

Jest ona dokonywana w oderwaniu od konkretnej umowy. Wspomniano wyżej, że prawo przewiduje specjalny tryb postępowania, mający na celu uznanie klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne. Ten tryb ma zastosowanie do kontroli abstrakcyjnej i uregulowany jest w art. 479[36] – 479 [45] Kodeksu postępowania cywilnego. Jest to szczególny rodzaj postępowania, które prowadzone przed Sadem ochrony konkurencji i konsumentów, którym jest Sąd Okręgowy w Warszawie.



WARTO WIEDZIEĆ



Sądem ochrony konkurencji i konsumentów jest Sąd Okręgowy w Warszawie.

Pozwanym w toku tego postępowania może być jedynie przedsiębiorca. Powództwo w tej sprawie może wytoczyć każdy, kto według oferty pozwanego mógłby zawrzeć z nim umowę zawierającą postanowienie, którego uznania za niedozwolone żąda się pozwem. Tak więc do wytoczenia powództwa nie jest wymagane, aby konsument był związany umową z przedsiębiorcą – wystarczy jedynie potencjalna możliwość zawarcia umowy. Oczywiście, tym bardziej ma taką możliwość konsument, który już umowę zawarł.

Powództwo może wytoczyć także organizacja pozarządowa, do której zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a ponadto zagraniczna organizacja wpisana na listę organizacji uprawnionych w państwach Unii Europejskiej do wszczęcia postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich, jeżeli cel jej działania uzasadnia wystąpienie przez nią z takim żądaniem dotyczącym wzorców umów stosowanych w Polsce, zagrażających interesom konsumentów w państwie członkowskim, w którym organizacja ta ma swoją siedzibę.

Czy wytaczając powództwo o uznanie postanowień umownych za niedozwolone musimy uiszczać opłatę sądową?



Nie

Strona wnosząca o uznanie postanowień umownych za niedozwolone nie ma obowiązku uiszczania kosztów sądowych, a opłata sądowa zaliczana jest do takich kosztów.

Czy powództwo jest dopuszczalne po zaniechaniu stosowania wzorca umowy?

Z żądaniem uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło sześć miesięcy. Zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania.

Jakie są konsekwencje uznania klauzuli za niedozwoloną w trybie tego postępowania?

W razie uwzględnienia powództwa sąd w sentencji wyroku przytacza treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazuje ich wykorzystywania. Sąd zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym. Koszty opublikowania wyroku są zaliczane do kosztów procesu. Skutkiem uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone jest też zamieszczenie postanowienia w rejestrze rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanym potocznie rejestrem klauzul niedozwolonych”).

Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru. Na marginesie warto zauważyć, że obowiązek publikacji wyroku dotyczy również wyroku oddalającego powództwo, a koszt opublikowania w Monitorze również w takiej sytuacji należy do kosztów procesu.

Kto prowadzi rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i gdzie można ten rejestr znaleźć?

WARTO WIEDZIEĆ!



Rejestr prowadzony jest przez

Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jest od dostępny na stronie internetowej Urzędu pod adresem:

www.uokik.gov.pl (w zakładce „konsumenci”).

Ile jest klauzul niedozwolonych zamieszczonych w Rejestrze?

Obecnie w Rejestrze jest zamieszczonych ok. 5,5 tysiąca klauzul.

Rejestr jest prowadzony wg wzoru określonego

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu	Uwagi (wszelkie wpisy dodatkowe)
1	11 mar 02 Sygn. Akt. XVII Amc30/01	Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Antymonopoliowy	Powód: Marcin Romejko; Pozwani: Andrzej Biruka i Lech Jerzy Pilecki, prowadzący działalność gospodarczą w ramach spółki cywilnej	"W przypadku odstąpienia od umowy przez kupującego, sprzedający zwróci mu sumę dokonanych przedpłat, bez rewaloryzacji i oprocentowania, pomniejszoną o 5% wartości mieszkania oraz kwoty robót dodatkowych i zamiennych"	11 cze 02	NIERUCHOMOŚCI
2	27 lut 02 Sygn. Akt. XVII Amc 27/01	Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Antymonopoliowy	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; Pozwany: Biuro Pośrednictwa Handlowo-Finansowego MeCom Sp. z o.o. w Szczecinie	"Ze względu na to, że środki finansowe wniesione przez Klienta skradającego rezygnację zostały przeznaczone na zakup Produktów przyznawanych uczestnikom jego grupy na Aktach Asygnacyjnych, zwrot rat czystych wniesionych przez Klienta rezygnującego, może nastąpić dopiero wtedy, gdy członkowie tejże grupy spłacą swoje Umowy do końca. MeCom przystąpi do przekazywania Klientom, którzy zrezygnowali z uczestnictwa w Systemie, wniesionych przez nich rat czystych pomniejszonych o koszty przewidziane w ust. 2 niniejszego paragrafu, po zakończeniu planu ratalnego grupy, z uwzględnieniem warunków określonych w & 18 niniejszej umowy"	23 sie 02	SYSTEM ARGENTYŃSKI

Fragment rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (ze strony www.uokik.gov.pl)



Rejestr, ze względu na jawny charakter, ma doniosłą rolę informacyjną. Pozwala konsumentom zapoznać się z postanowieniami uznanymi za niedozwolone, co ma pierwszorzędne znaczenie z punktu widzenia obrony praw konsumenta. Rejestr jest też niezwykle ważny dla przedsiębiorców; jego lektura pozwoli unikać we wzorcach umów klauzul niedozwolonych.

WARTO WIEDZIEĆ

Istnienie sądowej kontroli nie oznacza, że jedynie sąd może doprowadzić do zaniechania stosowania klauzuli w konkretnym przypadku.

Pamiętajmy, że klauzule abuzywne już z mocy samego prawa nie obowiązują stron (art. 385¹ § 1 KC), więc ich bezskuteczność nie wymaga stwierdzenia tego orzeczeniem sądu. Jeśli konsument stwierdzi, że we wzorcu umowy znajduje się klauzula abuzywna, konsument powinien zwrócić uwagę przedsiębiorcy na tę okoliczność.

Nie jest wykluczone, że przedsiębiorca nie będzie ryzykował wchodzenia w spór sądowy z konsumentem dobrze znającym swoje prawa i po prostu uzna jego racje.

WARTO WIEDZIEĆ

Sankcje na gruncie prawa wykroczeń.

Kwestia stosowania klauzul niedozwolonych jest też przedmiotem unormowania przez prawo wykroczeń. W art. 138 b Kodeksu wykroczeń czytamy:

§ 1. Kto, będąc zobowiązany na mocy orzeczenia sądu do zaniechania wykorzystywania lub do odwołania zalecenia stosowania ogólnych warunków umów albo wzoru umowy, nie stosuje się do tego obowiązku, zawierając w umowie niedozwolone postanowienia umowne, podlega karze grzywny.

§ 2. Jeżeli orzeczenie sądu, o którym mowa w § 1, dotyczy przedsiębiorcy niebędącego osobą fizyczną, odpowiedzialność przewidzianą w § 1 ponosi osoba kierująca przedsiębiorstwem lub osoba upoważniona do zawierania umów z konsumentami.

Grzywna wymierzana jest w wysokości od 20 do 5000 zł (art. 24 Kodeksu wykroczeń).

Wspomniano już, że regulaminy są „piętą Achillesową” konsumentów.

Warto jednak wiedzieć, że są również słabą stroną przedsiębiorców.

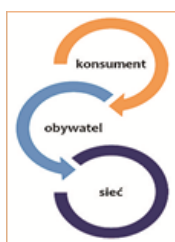
Nierzadko mamy do czynienia z sytuacją, że przedsiębiorcy zamiast zlecić sporządzenie profesjonalnie sporządzonego wzorca po prostu kopiują go od innych podmiotów – niekiedy z klauzulami niedozwolonymi.



W ten sposób w obrocie pojawia się większa ilość wzorców z takimi klauzulami. Wzorce pochodne zwykle pozostają w obrocie również wtedy, gdy z pierwotnego tekstu usunięto niedozwolone postanowienia umowne. Dlatego konsument nie powinien zakładać, że skoro dane postanowienie jest spotykane w różnych wzorcach umownych, to nie może ono być klauzulą niedozwoloną.



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:



POWIAT BOCHEŃSKI
SKARBNICA MOŻLIWOŚCI