

# Projekt: „Konsument-Obywatel-Sieć” znam moje prawa



Niezwykle istotnym zagadnieniem, z punktu widzenia konsumenta, zwłaszcza internetowego, są postanowienia tzw. „wzorców umów”, w szczególności ogólnych warunków umów, wzorów umów lub regulaminów. Znaczna część praw i obowiązków stron przy umowach z udziałem konsumentów nie jest ustalana indywidualnie, lecz wynika z wzorców, których zadaniem polega m. in. na przyspieszeniu i ułatwieniu procedur zawierania umów.

**Należy pamiętać o tym, aby przed zawarciem umowy bezwzględnie zapoznać się z treścią regulaminu oraz innych wzorców, które określają prawa i obowiązki stron.**

Kwestia wzorców umów uregulowana została w Kodeksie cywilnym; art. 384 stanowi:

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.

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 wzorcowo przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności

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 zawieranymi w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

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.

Jeżeli dany wzorec 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. 384<sup>1</sup> KC).

W razie wystąpienia sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową (art. 385 § 1 KC). Regulamin powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Jeżeli postanowienia regulaminu byłyby niezrozumiałe dla typowego adresata, nie będzie wiązała konsumenta. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta (zasady tej nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone).

Ponieważ wykorzystywanie wzorców wiąże się z niebezpieczeństwem narzucania postanowień niekorzystnych dla konsumentów, z zagadnieniem wzorców umów związane jest ściśle pojęcie tzw. „klauzul abuzywnych”, czyli niedozwolonych klauzul umownych.

Definicję klauzul abuzywnych znajdziemy w art. 385<sup>1</sup> KC:

Art. 385<sup>1</sup> § 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 przyjętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

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

Art. 385<sup>2</sup> 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.

### Klauzule szare

Czym są tzw. „klauzule szare”?

Klauzule szare to klauzule wymienione w art. 385<sup>3</sup> KC

Kodeks cywilny stanowi w art. 385<sup>3</sup>, 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 wypowiedzają, rozwiązują lub odstępują od umowy,
- 14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia,
- 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.

### Czy klauzule szare są klauzulami niedozwolonymi?

Samo zaistnienie którejs z klauzul szarych nie przesądza automatycznie o tym, że jest to klauzula niedozwolona. Powyższej listy nie należy traktować jako przykładowej listy klauzul niedozwolonych.

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. 385<sup>1</sup> KC i odpowiedzi na pytanie, czy klauzula szara spełnia wymogi określone w art. 385<sup>1</sup> KC.

Odpowiedź negatywna oznacza, że klauzula taka nie jest abuzywna.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi rejestr klauzul uznanych za niedozwolone przez sąd ochrony konkurencji i konsumentów w ramach specjalnego postępowania (tzw. abstrakcyjnej kontroli sądowej). Rejestr jest dostępny na stronie internetowej Urzędu pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) (w zakładce „konsument”). Obecnie w rejestrze jest zamieszczonych ok. 5,5 tysiąca klauzul.

## Przydatne adresy:

- Stowarzyszenie „Rodzina Kolpinga w Bochni”,  
ul. Wypiańskiego 25 tel./fax: 14/635 11 17  
[www.bochnia.kolping.pl](http://www.bochnia.kolping.pl) e-mail: [bochnia@kolping.pl](mailto:bochnia@kolping.pl)
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w  
Starostwie Powiatowym w Bochni, ul. Kazimierza Wielkiego 31,  
pokój nr 219, godziny urzędowania: poniedziałek od 8:00 do 16:00,  
wtorek-czwartek 7:30 – 15:30, piątek dzień wewnętrzny,  
tel. 14 615 37 00 lub 14 615 37 58,  
e-mail: [konsumentci@powiat.bochnia.pl](mailto:konsumentci@powiat.bochnia.pl)
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów –  
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

## Warto znać akty prawne, które dotyczą konsumentów, w szczególności:

- 1) ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
- 2) ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 1225).
- 3) ustawę 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.)
- 4) ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.)
- 5) ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).
- 6) ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 z późn. zm.)

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ W RAMACH SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU WSPÓŁPRACY Z NOWYMI KRAJAMI CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ



### Biuro projektu

„Konsument - Obywatel - Sieć”

ul. Wypiańskiego 25,  
32-700 Bochnia  
tel./fax: 14/635 11 17  
Forum z chatem:  
[bochnia@kolping.pl](mailto:bochnia@kolping.pl)

### Organizator:



### Partnerzy:

