



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



POSTANOWIENIA NIEDOZWOLONE

— PRZECZYTAJ ZANIM PODPISZESZ UMOWĘ

KATARZYNA KACZMARSKA

Warszawa, 31.10.2011



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

POSTANOWIENIA NIEDOZWOLONE

— PRZECZYTAJ ZANIM PODPISZESZ UMOWĘ

KATARZYNA KACZMARSKA

Warszawa, 31.10.2011

Spis treści

Wstęp	7
1. Wzorzec umowny – zagadnienia ogólne	8
1.1. Definicja wzorca umownego	8
1.2. Fundamenty prawne wzorca umownego – zasada swobody umów	8
1.3. Klauzule oraz inne elementy treści wzorca umownego	9
1.4. Reguły pozaumowne	9
1.5. Korzyści wynikające z funkcjonowania wzorców umownych	9
1.6. Zagrożenia dla konsumenta związane ze stosowaniem wzorców umownych ..	10
1.7. Wpływ konsumenta na treść wzorca umownego	10
2. Kiedy wzorzec umowny zaczyna obowiązywać konsumenta	11
2.1. Doręczenie wzorca przed zawarciem umowy	11
2.2. Udostępnienie elektronicznej wersji wzorca umownego	11
2.3. Umieszczenie regulaminu w miejscu ogólnie dostępnym – umowy zawierane w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego	12
2.4. Dostarczenie modyfikacji wzorca umownego – umowy długoterminowe	12
3. Klauzula niedozwolona – zagadnienia ogólne	13
3.1. Definicja klauzuli niedozwolonej	13
3.2. Klauzule niedozwolone – ochrona prawna konsumenta	13
3.3. Niedozwolone postanowienie – definicja w Kodeksie cywilnym	13
3.4. Niezbędne przesłanki do stwierdzenia abuzywności klauzuli	14
3.4.1. Występowanie klauzuli w umowie zawartej z konsumentem	14
3.4.2. Klauzule narzucone	14
3.4.3. Zachwiana równowaga kontraktowa	16
3.4.4. Rażące naruszenie interesów konsumenta	18
3.4.5. Wykluczenie postanowienia określającego jednoznacznie główne świadczenia stron	19
4. Ułatwienie dowodu abuzywności klauzuli	21
4.1. Źródła krzywdzącego charakteru przykładowych postanowień	22
4.2. Pomocniczy katalog postanowień niedozwolonych w Kodeksie cywilnym	22
5. Uznanie klauzuli za niedozwoloną – kontrola wzorców umów i jej skutki	24
5.1. Eliminacja niedozwolonego postanowienia z obrotu konsumenckiego – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	24
5.2. Rejestr klauzul niedozwolonych	26
5.3. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	26
5.4. Skutki uznania klauzuli za niedozwoloną w umowie zawartej z indywidualnym konsumentem	28
5.5. Jak konsument może bronić się przed nieuczciwymi zapisami w umowach ...	29
6. Przykładowe klauzule niedozwolone według katalogu Kodeksu cywilnego	31

Współcześni konsumenci zawierają z firmami wiele umów – opiewających na wysokie kwoty i wiążących obydwie strony na dłuższy czas oraz drobnych, dotyczących codziennych życiowych spraw. Często przy tym odbywa się to za pomocą gotowych wzorców umownych – z góry ustalonych przez przedsiębiorcę ogólnych warunków kontraktu czy regulaminu. W ten sposób zawierane są umowy np. z dostawcą gazu lub energii elektrycznej, operatorem telefonicznym, bankiem czy kinem, pralnią lub przewoźnikiem.

Ze względu na rosnącą skalę obrotu konsumenckiego posługiwanie się wzorcami stanowi niewątpliwie transakcyjne ułatwienie, może jednak powodować również pewne niepożądane efekty. Jednym z nich jest ryzyko, że przedsiębiorca, wykorzystując swoją silniejszą pozycję, narzuci w umowie postanowienia, które nie będą korzystne dla konsumenta. W związku z tym istnieją szczególne przepisy w tym zakresie – konsument ma prawnie zagwarantowaną ochronę przed krzywdzącym działaniem takich klauzul.

Celem publikacji jest przybliżenie pojęcia wzorców umownych, ze szczególnym akcentem na zagadnienie postanowień niedozwolonych, inaczej abuzywnych. Są to klauzule, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. Za ilustrację niech posłużą fragmenty umowy, które np. wyłączały odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania lub stawiają jako warunek odstąpienia od umowy zapłatę kary.

Trzeba podkreślić, że w tej kategorii nie mieszczą się klauzule obejmujące główne świadczenia stron – na przykład cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób niebudzący wątpliwości.

Postanowienia niedozwolone nie są prawnie wiążące dla konsumenta. Dlatego warto wiedzieć, jak je rozpoznać. Służy temu nie tylko podana definicja czy szeroko opisane kryteria uznawania ich szkodliwości, lecz także jawny rejestr klauzul niedozwolonych, udostępniony na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl. Jest to ważne i przydatne narzędzie – zbiór postanowień uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Od momentu wpisania klauzuli do rejestru jej stosowanie jest zakazane.

Obok prowadzenia rejestru Urząd przeprowadza regularne kontrole wzorców stosowanych w umowach z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach. W ich następstwie skierowano szereg pozwów do sądu o uznanie klauzuli za abuzywną oraz wydano wiele decyzji zakazujących praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, do których zalicza się m.in. stosowanie przez przedsiębiorców postanowień wpisanych do rejestru.

Warto pamiętać, że konsument ma również możliwość samodzielnego działania i domagania się respektowania swoich praw przez przedsiębiorcę. Instrumenty, które ma do dyspozycji, to spokojne i uważne zapoznanie się z proponowanymi warunkami umowy, w przypadku zaś dostrzeżenia niedozwolonego zapisu – zmiana kontrahenta, negocjacje czy wreszcie zwrócenie się o rozstrzygnięcie ewentualnego sporu z przedsiębiorcą do sądu powszechnego.

W ostatnim rozdziale, jako poznawcze zobrazowanie zastosowania omówionych przepisów dotyczących postanowień niedozwolonych, zawarto przykłady wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wzbogacone o wyjaśnienia poszczególnych werdyktów.

Niniejsza publikacja powstała głównie z myślą o konsumentach. Być może jednak sięgną po nią również przedsiębiorcy, dla których poważanie praw klientów jest nie tylko formalnym wymogiem, z którego muszą się wywiązywać, lecz także może być nieodłącznym elementem zasad *fair play*, którymi chcą się posługiwać w swej biznesowej działalności.

1. Wzorzec umowny — zagadnienia ogólne

1.1. Definicja wzorca umownego

Wzorzec umowny jest projektem umowy lub jej części, przygotowanym z góry przez przedsiębiorcę w celu zawierania transakcji o podobnym charakterze z większą liczbą konsumentów. Najczęściej stosowany jest przez banki, operatorów telefonicznych, deweloperów, zakłady ubezpieczeń, biura podróży, dostawców gazu i energii elektrycznej itp.

Wzorcami umownymi są np. ogólne warunki umowy, wzór umowy, regulamin, formularz umowy czy też taryfa. Dla oceny charakteru wzorca nie ma jednak znaczenia nadana mu nazwa. Istotny jest natomiast sposób, w jaki ustala się w tym przypadku przyszłe relacje prawne kontrahentów — odgórny i jednostronny.

Trzeba zaznaczyć, że w pojęciu wzorca umownego nie mieszczą się postanowienia indywidualizujące lub precyzujące podmioty czy przedmiot kontraktu.

Umowy zawierane z użyciem wzorców zwane są również umowami adhezyjnymi, czyli takimi, które zawiera się przez przystąpienie do nich. Brak lub znacznie ograniczone możliwości negocjowania warunków umowy powodują, że konsument staje na ogół przed wyborem zaakceptowania postanowień i podjęcia współpracy z przedsiębiorcą bądź odrzucenia oferty i rezygnacji z podjęcia współpracy na warunkach przedsiębiorcy.

Ważne:

Wzorzec umowny to warunki umowy, regulamin, wzór umowy, formularz umowy, który:

- > *przygotowany jest przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy z konsumentem,*
- > *stanowi zbiór gotowych postanowień umowy obejmujących powtarzalne stany faktyczne,*
- > *określa w jednolity sposób treść zawieranych w przyszłości umów z danymi klientami,*
- > *nie zawiera danych indywidualizujących podmioty ani przedmiot kontraktu,*
- > *służy do zawarcia umowy przez przystąpienie.*

Niejednokrotnie przedsiębiorca zleca stworzenie projektu umowy innemu podmiotowi, mającemu wiedzę i doświadczenie — na przykład kancelarii prawnej. Nie zwalnia go to jednak od pełnej odpowiedzialności za treść powstałych postanowień.

Ważne:

Przedsiębiorca posługujący się wzorcem ponosi całkowitą odpowiedzialność za jego treść.

1.2. Fundamenty prawne wzorca umownego — zasada swobody umów

Możliwość tworzenia tylko przez jedną stronę treści umowy wynika z zasady swobody umów¹, która stanowi istotny element zasady wolności gospodarczej². Pozwala to kontrahentom dowolnie decydować o związaniu się postanowieniami umowy, kształtować treść tej umowy i dobierać drugą

1 Art. 353[1] k.c. „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”.

2 Art. 22 Konstytucji RP; zob. wyrok SN z dnia 4 października 2006 r., II CSK 117/2006.

stronę kontraktu. Nie zmienia to jednak faktu, że posługiwanie się wzorcami umów prowadzi do rzeczywistego ograniczania zastosowania tej zasady, m.in. przez narzucenie przez jedną ze stron treści postanowień umowy.

Ważne:

Stosowanie wzorców umownych wynika z zasady swobody umów.

1.3. Klauzule oraz inne elementy treści wzorca umownego

Klauzule – inaczej postanowienia – oznaczają pewne reguły postępowania określające zachowania przedsiębiorcy i konsumenta w ramach zawartej umowy. Mają formę punktów, paragrafów, zdań bądź części zdań.

Należy zwrócić uwagę, że w umowach często znajdują się pozornie mało ważne sformułowania, ale czasami odgrywające niebagatelną lub wręcz fundamentalną rolę. Dotyczy to zwłaszcza takich fragmentów, jak: określenie miejsca i czasu zawarcia umowy, reprezentacji stron, definicji pojęć w tzw. słowniczku. Duże znaczenie dla wykonywania umowy może mieć także niepozorny zwrot „ogólne warunki umów stanowią integralną część umowy”.

Ważne:

Terminy „klauzula” czy „postanowienie” stosowane są zamiennie dla określenia pewnej części tekstu umowy, który jest zdefiniowaniem konkretnych zachowań kontrahentów.

1.4. Reguły pozaumowne

Do postanowień umownych zalicza się również niezawarte bezpośrednio w umowie, ale istotne reguły, wynikające z ogólnych przepisów, zasad współżycia społecznego i obowiązujących norm prawnych. Te regulacje i zasady w równie istotny sposób wpływają na treść praw i obowiązków przedsiębiorcy i konsumenta, co konkretne klauzule umowy, np. prawo cywilne określa odpowiedzialność przedsiębiorcy za nienależyte wykonaną umowę.

Ważne:

Rzeczywiste skutki danego postanowienia umownego zależą od związanych z nim zasad ustawowych i zwyczajów panujących w danej dziedzinie biznesu.

1.5. Korzyści wynikające z funkcjonowania wzorców umownych

Wydaje się wręcz niemożliwe, aby obecnie każda z zawieranych umów, dotycząca powszechnie świadczonych usług lub wytwarzanych towarów dla wielu odbiorców, mogła być przedmiotem szczegółowych negocjacji i drobiazgowych ustaleń z poszczególnymi kontrahentami. Ogromna skala rozwoju rynku handlu i usług w sposób naturalny prowadzi do zwiększania liczby transakcji zawieranych za pomocą wzorców umownych. Stosowanie ich jest dużym uproszczeniem – oszczędnością czasu, pieniędzy zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów. Obok korzyści organizacyjnych i ekonomicznych pojawiają się inne dobrodziejstwa tej sytuacji. Wzorce to również np. standaryzacja zasad postępowania obu stron, stanowiąca gwarancję określonych zachowań i zwiększająca bezpieczeństwo realizacji zawieranych kontraktów.

Ważne:

Stosowanie przez przedsiębiorców wzorców umownych to naturalna konsekwencja rozwoju gospodarczego oraz transakcyjne korzyści dla przedsiębiorców i konsumentów.

1.6. Zagrożenia dla konsumenta związane ze stosowaniem wzorców umownych

Używanie wzorów umów może jednak także nieść rezultaty niepomyślne dla konsumenta. W wyniku wcześniejszego, jednostronnego i odgórnego ustalenia przez przedsiębiorcę warunków współpracy jest ryzyko, że dojdzie do:

- wyłączenia swobody podjęcia decyzji przez konsumenta co do konkretnej treści umowy,
- utrudnienia oceny skutków zawarcia umowy,
- sytuacji, w której zgoda konsumenta na treść zawartej umowy jest w rzeczywistości fikcją prawną,
- zawierania w umowie postanowień korzystnych tylko dla przedsiębiorcy.

1.7. Wpływ konsumenta na treść wzorca

Wzorce umowne narzucają z góry określony model prawnych relacji pomiędzy stronami, niemniej nie są przepisami prawa (Konstytucja RP z 1997 r. art. 87). Konsument, tak jak każdy kontrahent umowy, może kształtować treść wzorców wedle swoich wymagań – wzorce są bowiem elementem wolnej wymiany rynkowej i ich zakres winien być wypadkową potrzeb uczestników tej wymiany.

Ważne:

Konsument może kształtować treść wzorca przez negocjowanie jego treści z przedsiębiorcą.

Przeformułowanie konkretnych postanowień umowy według sugestii konsumenta nie niweczy charakteru umowy jako zawartej z użyciem wzorca³. Nie zmienia tego także sytuacja, gdy posłużono się wzorcem do tworzenia i zawierania umowy, choć ostatecznie nie stał się on jej częścią składową⁴.

Ważne:

Fakt, że dane postanowienie zostało indywidualnie wynegocjowane, nie wpływa na to, że pozostałe klauzule stanowią element wzorca.

3 Wyrok SOKiK z dnia 22 lipca 2009 r., sygn. akt XVII AmA 122/08.

4 Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 kwietnia 2010 r., sygn. akt VI ACa 1262/09.

2. Kiedy wzorzec umowy zaczyna obowiązywać konsumenta

Treść wzorca umowy może trwale ukształtować stosunki handlowe pomiędzy kontrahentami, dlatego warto wiedzieć, kiedy jego postanowienia zaczynają mieć wpływ na treść zawartej przez konsumenta umowy.

2.1. Doręczenie wzorca umowy przed zawarciem umowy

Wzorzec umowy może stanowić o prawach i obowiązkach konsumenta, jeśli faktycznie zostanie mu doręczony przed zawarciem umowy z przedsiębiorcą (art. 384 k.c.). Samo ustne poinformowanie o treści postanowień zawartych we wzorcu czy też przedstawienie jego skrótovej wersji z najważniejszymi informacjami nie jest wystarczające. Wzorzec powinien być czytelny, umożliwiając łatwe zapoznanie się z jego treścią. Jeśli znajdują się w nim odwołania do postanowień zawartych w innych regulaminach, to te dodatkowe zapisy przedsiębiorca również jest zobowiązany dostarczyć.

Ważne:

Przedsiębiorca musi doręczyć konsumentowi treść proponowanego wzorca i wszelkie uzupełniające regulaminy, do których wzorzec się odnosi.

Istotne jest także, aby konsument był świadomy, że doręczone wzory umów dotyczą zawieranego kontraktu. Nie jest dopuszczalne np. doręczanie kilku regulaminów, z których każdy może stanowić podstawę zawartej umowy, a strona nie zostanie powiadomiona, który z nich będzie ostatecznie częścią umowy.

Doręczenie wzorca przed zawarciem umowy ma zagwarantować odpowiedni czas i możliwość zapoznania się z treścią propozycji przedsiębiorcy i być rzetelną podstawą do podjęcia świadomej decyzji.

Ważne:

Konsument zawrze umowę na podstawie wzorca, jeśli jego treść zostanie mu doręczona przed zawarciem umowy.

2.2. Udostępnienie elektronicznej wersji wzorca umownego

Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna go udostępnić w takiej wersji (np. na płycie CD, na przenośnej pamięci), z możliwością zwykłego i łatwego przechowywania i odtwarzania.

Ważne:

Przesłanie wzorca umowy na płycie CD spełnia wymogi udostępnienia go przed zawarciem umowy, by zapoznać się z jego treścią.

2.3. Umieszczenie regulaminu w miejscu ogólnie dostępnym – umowy zawierane w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego

Treść wzorca może być również umieszczona w miejscu ogólnie dostępnym, np. lokalu, w którym przedsiębiorca prowadzi swoją działalność. Dotyczy to umów zawieranych powszechnie, często o niewielkiej wartości w bieżących sprawach życia codziennego. Przykładem niech będzie regulamin umieszczony w pralni, kinie czy też zasady przewozu, udostępnione w środkach transportu miejskiego.

Taka forma zapoznania się z treścią wzorca może nastąpić, gdy jest zwyczajowo przyjęte posługiwanie się nim w danej branży.

Ważne:

Konsument może zawrzeć umowę na podstawie niedoręczonego mu wzorca, jeśli równocześnie:

- 1. umowa należy do powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego,*
- 2. posługiwanie się wzorcem należy do zwyczajów przyjętych wśród przedsiębiorców,*
- 3. konsument mógł z łatwością dowiedzieć się o treści wzorca, np. odwiedzając siedzibę firmy i korzystając z udostępnionego tam publicznie regulaminu.*

2.4. Dostarczenie modyfikacji wzorca umownego – umowy długoterminowe

Jeśli dochodzi do propozycji zmiany warunków umowy zawartej na dłuższy czas – określony lub nieokreślony – to obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczenie nowego wzorca umowy, uwzględniającego wprowadzone zapisy.

Często dotyczy to umów, których treścią są usługi opłacane miesięcznie przez konsumenta przez cały okres obowiązywania współpracy, np. umowy ubezpieczenia, o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Ważne:

- 1. Można zmienić treść umowy lub wzorca umownego w czasie długoterminowych kontraktów.*
- 2. Nowy wzorec należy dostarczyć drugiej stronie umowy.*

Jeśli konsument nie godzi się na zmienione zapisy umowy, może zrezygnować z kontraktu w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z upływem terminu wypowiedzenia zmieniony wzorec umowy zaczyna obowiązywać i jest wiążący dla konsumenta.

3. Klauzula niedozwolona – zagadnienia ogólne

3.1. Definicja klauzuli niedozwolonej

Niedozwolone postanowienie to zapis umowy zawieranej z konsumentem, niezgodniony z nim indywidualnie, który kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nazywane jest też klauzulą nieuczciwą, niegodziwą, niedogodną lub abuzywną. Ostatni termin wywodzi się od angielskiego słowa *abuse*, które znaczy obrażać, naruszać, nadużywać. Wszystkie te nazwy mają uwidocznić charakter postanowienia, które przez swoją treść wywiera szkodliwy wpływ na pozycję konsumenta.

3.2. Klauzule niedozwolone – ochrona prawna konsumenta

Istnieją szczególne regulacje prawne chroniące konsumenta – słabszego uczestnika transakcji – przed stosowaniem postanowień niedozwolonych przez przedsiębiorcę, silniejszego, profesjonalnie działającego podmiotu. Stanowią o tym art. 385[1]-385[3] Kodeksu cywilnego.

Ważne:

Art. 385[1]-385[3] k.c. zawierają regulacje chroniące konsumentów przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi.

3.3. Niedozwolone postanowienie – definicja w Kodeksie cywilnym

Definicja postanowienia niedozwolonego zawarta jest w art. 385[1] Kodeksu cywilnego. Zgodnie z tym przepisem, aby uznać abuzywny charakter klauzuli, należy jednocześnie stwierdzić, że postanowienie:

- występuje w umowie, gdzie jedną ze stron jest konsument, a drugą przedsiębiorca,
- nie zostało uzgodnione indywidualnie – konsument nie miał na nie rzeczywistego wpływu,
- w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami kształtuje prawa i obowiązki konsumenta – narusza równowagę między stronami umowy w sposób szczególnie dla niego niekorzystny,
- skutkuje rażącym naruszeniem interesów konsumenta, czyli doprowadza do znacznej dysproporcji w zakresie pozycji kontraktowej stron umowy.

Nie można jednak uznać postanowienia za niedozwolone nawet przy zająciu wszystkich powyższych warunków, jeśli zapis określa główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, oraz jeśli został sformułowany w sposób jednoznaczny.

Ważne:

Stwierdzenie niedozwolonego charakteru zapisu umowy nie może dotyczyć głównych świadczeń stron, np. ceny lub wynagrodzenia, zdefiniowanych w sposób niebudzący wątpliwości.

O niedozwolonym charakterze postanowienia można mówić w przypadku umów zawartych z użyciem jednego lub paru wzorców, bez znaczenia jest przy tym, czy narzucone regulacje

objęły całą umowę, czy tylko jej część. Postanowienie abuzywne spotyka się również w zwykłych umowach, niezawartych za pomocą wzorca.

Ważne:

Niedozwolone postanowienie może wystąpić zarówno w zwykłej umowie, jak i w umowie opartej na wzorcu.

Należy pamiętać, że w treści konsumenckiej umowy zawartej z użyciem wzorca, poza postanowieniami przejętymi z tego wzorca, znaleźć się mogą także postanowienia uzgodnione indywidualnie. Za takie uważa się klauzule, na których treść konsument miał rzeczywisty wpływ przez uzgadnianie ich treści w drodze negocjacji. Takie postanowienia nie będą mogły być uznane za niedozwolone.

Ważne:

Niedozwolone postanowienie umowne to takie, które jednocześnie:

- > dotyczy umowy zawartej z konsumentem,
- > zostało narzucone przez przedsiębiorcę – konsument nie miał na jego treść rzeczywistego wpływu,
- > narusza równowagę kontraktową stron umowy w sposób rażący,
- > nie dotyczy jednoznacznie sformułowanych głównych świadczeń stron umowy.

3.4. Niezbędne przesłanki do stwierdzenia abuzywności klauzuli

Ocena abuzywności danego zapisu odbywa się pod kątem wystąpienia wszystkich okoliczności z art. 385[1] Kodeksu cywilnego.

3.4.1. Występowanie klauzuli w umowie zawartej z konsumentem

Klauzula niedozwolona dotyczy umowy konsumenckiej. Jest ona zawierana pomiędzy konsumentem (osobą fizyczną), w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, a przedsiębiorcą – osobą prowadzącą działalność gospodarczą lub zawodową, w ramach której mieści się przedmiot tej umowy.

Ważne:

Definicję konsumenta zawiera art. 22[1] k.c. Zgodnie z jego brzmieniem za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Nie można zaliczyć do konsumentów osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną. Osoba fizyczna, prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, może zostać uznana za konsumenta na gruncie konkretnej umowy, jeżeli dokonywana przez nią czynność prawna nie dotyczy bezpośrednio jej działalności gospodarczej lub zawodowej, np. jeśli radca prawny kupuje komputer do kancelarii, to nie jest konsumentem, ale jest nim, jeśli nabywa go dla dzieci do swojego domu.

3.4.2. Klauzule narzucone

Postanowienie umowne jest uzgodnione indywidualnie, gdy konsument miał rzeczywisty wpływ na jego treść przez np. negocjacje, w których wyniku przedsiębiorca zaakceptował modyfikację zapisu bądź przyjął nową propozycję konsumenta. Każda inna klauzula będzie uznana za narzuconą.

Nie wystarczy jednak samo wykazanie, że postanowienie było objęte negocjacjami między stronami. Konieczne jest odwołanie się do ich przebiegu i finalnego rezultatu. Samo formalne przeprowadzenie np. rozmów, nie stanowi o rzeczywistej możliwości konsumenta współkształtowania treści kontraktu. Jeśli konsument chce zmiany, to w wyniku negocjacji musi dojść do modyfikacji treści klauzuli.

Ważne:

Negocjacje nad treścią postanowień muszą być rzeczywiste, tzn. przynoszące konkretną zmianę.

Przykład z orzecznictwa:

Sąd w wyroku⁵ stwierdził, że postanowienie zawarte we wzorcu umowy kredytu hipotecznego, przyznające konsumentowi możliwość negocjowania zmiany warunków umowy, nie stanowi dostatecznego zabezpieczenia interesów konsumenta. „Wpływ konsumenta na treść postanowień wzorca, zgodnie z przyznanym mu uprawnieniem jest jedynie teoretyczny, w związku z czym nie jest on »wpływem rzeczywistym«. (...) »Wpływ rzeczywisty« oznacza bowiem, że konsument ma mieć zapewnione nie tylko uprawnienie do decydowania o treści postanowienia, ale przede wszystkim faktyczne i obiektywne możliwości realizacji tego uprawnienia”.

Z takiego postanowienia umowy wynika, że przedsiębiorca nie jest zobowiązany do wprowadzenia zmian, o które konsument może prosić, ani do prowadzenia dalszych rozmów na ten temat. Zapis klauzuli „daje konsumentowi jedynie możliwość wnioskowania o zmianę treści jednego lub kilku elementów umowy, który to wniosek może zostać przez pozwanego uwzględniony bądź nie”. Jak wskazuje dalej sąd, „indywidualne uzgodnienie postanowienia nie może się ograniczać wyłącznie do zapoznania konsumenta z treścią wzorca. Okoliczność, że konsument znał treść danego postanowienia i rozumiał je, nie przesądza o tym, że zostało ono z nim indywidualnie uzgodnione. Za indywidualnie uzgodnione należy bowiem uznać tylko takie klauzule umowne, na których treść istotnie mógł on wpłynąć. Chodzi zatem o postanowienia rzeczywiście negocjowane przez strony np. poprzez rozważenie alternatywnych propozycji czy dokonywanie wzajemnych ustępstw bądź też o klauzule włączone do umowy wskutek propozycji zgłoszonej przez konsumenta”.

Ważne:

1. Konsument ma mieć zapewnioną nie tylko możliwość decydowania o treści postanowienia, lecz także faktyczne i obiektywne szanse realizacji tego uprawnienia, aby możliwe było uznanie postanowienia za indywidualnie uzgodnione.

2. Umieszczenie we wzorcu postanowienia przyznającego konsumentowi możliwość modyfikacji umowy nie będzie podstawą do przyjęcia, że umowa była indywidualnie negocjowana.

Najczęściej spotyka się narzucone klauzule w umowach zawieranych za pomocą wzorca umowy – na tym polega zresztą jego istota. Bez znaczenia pozostaje stosowanie wzorca wobec innych podmiotów – kryterium istotnym jest tu bowiem możliwość oddziaływania na treść umowy czy wzorca. Narzucone są również postanowienia wzorca, z którymi konsument ma możliwość zapoznania się przed zawarciem umowy, rozumie ich treść i ma świadomość, że są sporządzone bez uprzednich negocjacji. W takiej sytuacji przedsiębiorca będzie musiał dążyć do udowodnienia, że były one uzgodnione indywidualnie.

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 16 sierpnia 2010 r., sygn. akt XVII AmC 727/09, numer wpisu: 2060.

Ważne:

1. Narzucone mogą być nawet postanowienia, z którymi konsument miał możliwość wcześniej się zapoznać.
2. Zastosowanie przez przedsiębiorcę wzorca umownego powoduje, że to on będzie musiał udowodnić, że dane postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie.

Obowiązek udowodnienia, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje. W praktyce będą to przedsiębiorcy, którym będzie zależało, aby konsumenta w dalszym ciągu obowiązywały zapisy konkretnego postanowienia. W takim przypadku powinni wykazać, że określony zapis lub wzorzec był indywidualnie uzgodniony. Jeśli się to powiedzie, konsument nie będzie mógł dalej wskazywać, że ta klauzula jest niedozwolona. Nie wyklucza to korzystania z innych przepisów regulujących ogólne zasady dotyczące zawierania umów, niemniej z ochrony szczególnej, dotyczącej klauzul abuzywnych, nie będzie można już skorzystać.

Warto podkreślić, że zapis sporządzony z wyprzedzeniem bez udziału konsumenta, zawarty we wzorcu i wykorzystany tylko jeden raz – w stosunku do jednego klienta, nie będzie uznany za uzgodniony indywidualnie. Przedstawienie konsumentowi kilku propozycji klauzul do wyboru również nie jest przykładem sytuacji, w której miał on rzeczywisty wpływ na treść umowy.

Przykład z orzecznictwa:

Fragment uzasadnienia wyroku sądu⁶: „Fakt, że konsument dobrowolnie wybiera warunki promocyjne zawierające element w postaci kary umownej, w warunkach zapewniających możliwość skorzystania z oferty standardowej, nie jest równoznaczny z indywidualnym uzgodnieniem kwestionowanego postanowienia. Konsument nie ma wpływu na treść postanowienia dotyczącego kary umownej, w związku z tym nie można uznać go za uzgodnione indywidualnie”.

Ważne:

Przedstawienie do wyboru konsumentowi kilku postanowień wzorca stanowi formę narzucenia treści umowy.

Treść umów nieopartych na wzorcach także bywa narzucona jednostronnie konsumentowi. W takim jednak przypadku dowód braku indywidualnego uzgodnienia postanowień obciąża konsumenta.

Ważne:

Zawarcie umowy, która nie jest oparta na wzorcu, powoduje, że to konsument będzie musiał wykazać, iż postanowienie nie było negocjowane indywidualnie.

3.4.3. Zachwiana równowaga kontraktowa

Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. Sprzeczne z nimi są działania wykorzystujące m.in. niewiedzę, brak doświadczenia, naruszenie zasad równorzędności stron. W ramach umów zawieranych z konsumentami szczególne znaczenie dla oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów mają wartości takie jak: poważanie partnera, uczciwość, szczerowość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość.

Postanowienia niezgodne z dobrymi obyczajami powodują zachwianie równowagi praw i obowiązków pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Może to przejawiać się wykorzystaniem

⁶ Wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2010 r., sygn. akt VI ACa 1256/09.

przez przedsiębiorcę przewagi wiedzy w danej dziedzinie, by niedoinformować konsumenta lub stworzyć jedynie złudzenie korzystnych dla niego rozwiązań. Wszystko to sprowadza się do działań, które uznawane są za okazujące brak szacunku dla drugiej strony umowy.

Przykład z orzecznictwa – fragment uzasadnienia do wyroku sądu:

„Należy wskazać, że »dobre obyczaje« to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania”⁷.

Ważne:

Sprzeczne z dobrymi obyczajami będą postanowienia zmierzające do niedoinformowania, dezinformacji, wykorzystania naiwności lub niewiedzy konsumenta.

Odesłanie do dobrych obyczajów powoduje konieczność dokonania analizy postanowień w świetle norm pozaprawnych – powszechnie akceptowanych zasad moralnych i obyczajowych. Jednocześnie powinno to odnosić się do określonego obszaru działalności gospodarczej – branży, z którą związany jest dany zapis umowy. Dokonując oceny treści postanowienia, nie można oprzeć się tylko na jego brzmieniu, lecz niezbędne jest ujęcie całego kontekstu zawartej umowy oraz wpływu zapisu na pozycję konsumenta względem przedsiębiorcy. Jeśli zostaje zachwiana równowaga stron z korzyścią dla przedsiębiorcy, to można podejrzewać, że charakter postanowienia jest niedozwolony.

Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami, w ramach kontroli postanowienia w indywidualnej sprawie, dokonuje się według momentu podpisania kontraktu, biorąc pod uwagę jego treść, okoliczności towarzyszące (np. akcje promocyjne) oraz dodatkowe umowy, pozostające w związku z zawartą umową. Nie mają znaczenia późniejsze zmiany w tych sferach.

Ważne:

W ramach kontroli postanowienia dokonywanej w indywidualnej sprawie dysproporcja w relacjach pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą na mocy zapisu umownego musi wystąpić w chwili zawarcia umowy.

Określenie „dobre obyczaje” stwarza określony luz interpretacyjny. Wynika to z konieczności badania danego postanowienia w kontekście aktualnych i zmiennych stosunków gospodarczych, przyjmowanych nowych praktyk przedsiębiorców lub wykorzystywania innowacyjnych technik handlowych.

Przykład – fragment uzasadnienia do wyroku sądu:

„Przyjęcie, iż postanowienie wzorca narusza dobre obyczaje, nie wymaga wskazania, jaki »dobry obyczaj« został in casu naruszony, wystarczające jest uzasadnienie takiej oceny poprzez odwołanie się do reguł etycznych, uczciwego i lojalnego postępowania w obrocie”⁸.

7 Wyrok SOKiK z dnia 22 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 349/09, numer wpisu: 1987.

8 Wyrok SOKiK z dnia 2 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 485/09, numer wpisu: 1961 (zob. także: wyrok SN z dnia 3 lutego 2006 r., sygn. akt I CK 297/2005, Lex Polonica 393979).

Ważne:

Konsument nie musi wskazywać naruszenia konkretnych norm dobrych obyczajów.

Przykład – postanowienie przyznające przedsiębiorcy prawo do okresowego zatrzymania środków finansowych konsumenta:

„Jeżeli skutkiem okoliczności, o których mowa w ust. 2, istnieje trwała niemożliwość realizacji inwestycji, umowa niniejsza ulega rozwiązaniu, a wpłacone kwoty zostaną zwrócone w ciągu 90 dni od rozwiązania umowy bez odliczania lub zapłaty kar umownych przewidzianych umową”⁹.

Sąd ocenił powyższe postanowienie za abuzywne, gdyż ustalenie nieuzasadnionego, zbyt długiego terminu zwrotu konsumentowi wpłaconych przez niego pieniędzy jest działaniem naruszającym jego interesy, a przy tym dobre obyczaje. Nie przewiduje się jednocześnie w tym zapisie negatywnych konsekwencji dla przedsiębiorcy z tego tytułu, np. odsetek umownych. W opinii sądu brak jest jakichkolwiek przesłanek prawnych lub faktycznych uzasadniających takie działanie. Jest ono nie tylko niezgodne z dobrymi obyczajami, lecz także ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta i powoduje przerzucanie na niego kosztów i ryzyka działalności gospodarczej.

3.4.4. Rażące naruszenie interesów konsumenta

Pojęcie „interes konsumenta” należy rozumieć szeroko – jego zakres obejmuje względy ekonomiczne oraz dobra osobiste człowieka, takie jak zdrowie własne i bliskich, czas, prywatność, poczucie godności, satysfakcja. Jego naruszenie w postanowieniu niedozwolonym musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe¹⁰.

Weryfikuje się to, biorąc pod uwagę zarówno aspekt finansowy poniesionych lub grożących strat konsumenta, jak i uciążliwości o innym charakterze, np. utracony czas.

Ważne:

Dla oceny stopnia zachwiania równowagi pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem istotne są względy ekonomiczne i osobiste konsumenta.

Przykład – postanowienie rozszerzające uprawnienia przedsiębiorcy ponad potrzeby wynikające z zawartej umowy:

„W przypadku złożenia pisemnej rezygnacji lub otrzymania decyzji o skreśleniu z listy studentów zwrot dokumentów nastąpi po uregulowaniu zaległych opłat (według stanu na dzień podjęcia decyzji o skreśleniu lub złożeniu pisemnej rezygnacji ze studiów) oraz złożenia karty obiegowej”¹¹.

Postanowienie przewiduje możliwość zabezpieczenia roszczeń uczelni przez zatrzymanie rzeczy studenta. Przewyższa to potrzeby wynikające z umowy i powoduje niedozwolone rozszerzenie uprawnień placówki ponad obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

9 Wyrok SOKiK z dnia 31 stycznia 2008 r., sygn. akt XVII AmC 262/07, numer wpisu: 1417.

10 Wyrok SOKiK z dnia 22 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 349/09, numer wpisu: 1987.

11 Wyrok SOKiK z dnia 21 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 429/09, numer wpisu: 1844.

Przykład

„Nabywca może dokonać przelewu wierzytelności wynikających z niniejszej umowy za zgodą spółki”¹².

Możliwość przeniesienia wierzytelności wynika z przepisów prawa (art. 509 § 1 k.c.), zatem klauzula umowna wyłączająca takie uprawnienie stanowi wyjątek od ogólnej zasady ustawowej. Zgodnie z regulacją Kodeksu cywilnego wierzyciel (np. konsument) może przenieść wierzytelność bez zgody dłużnika (przedsiębiorcy). W związku z powyższym kwestionowane postanowienie ogranicza prawo konsumenta do swobodnego przeniesienia wierzytelności wynikającej z zawartej umowy na osobę trzecią – konsument musi wcześniej uzyskać akceptację przedsiębiorcy (wierzyciela).

Przykład – postanowienie dające jedynie przedsiębiorcy możliwość dowolnego kształtowania rozliczeń z konsumentem:

„TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartości usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy – bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych”¹³.

Według tego postanowienia przedsiębiorca może doliczyć do bieżącej faktury opłaty za wykonanie wcześniej świadczenie, nierozliczone w ogóle (lub w sposób niepełny) z winy firmy telekomunikacyjnej. Nie przewiduje jednocześnie złożenia jakichkolwiek wyjaśnień w tej sprawie ani opcji rozłożenia na raty skumulowanej kwoty. Pozwala to na pominięcie prawidłowego trybu informowania klienta o okolicznościach wpływających na wysokość należności. Ponadto przedsiębiorca profesjonalista powinien starannie przygotować fakturę i dopilnować, aby znalazła się na niej odpowiednia kwota. Jeśli zaś to zaniedbał, powinien powiadomić konsumenta o przyczynie takiej sytuacji i umożliwić spłatę zaległości w jak najmniej dolegliwy dla klienta sposób. Praktyka firmy polegająca na przerzucaniu konsekwencji powstałych nieprawidłowości jest rażącym naruszeniem równowagi kontraktowej.

Przykład – postanowienie niemające związku z celem zawarcia umowy:

„Zainteresowany wyraża zgodę na to, by pośrednik oraz osoby trzecie przesyłały mu komunikaty handlowe oraz oferty drogą elektroniczną”¹⁴.

Sąd uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania w obrocie konsumenckim tego fragmentu umowy, gdyż zezwala nieokreślonym osobom trzecim na przysyłanie konsumentowi praktycznie wszystkich ofert i informacji handlowych, które mogą być zupełnie niezwiązane z przedmiotem kontraktu. Co więcej, postanowienie takie rodzi możliwość udostępniania danych konsumenta innym podmiotom w celach niemających związku z treścią zawartej umowy.

3.4.5. Wykluczenie postanowienia określającego jednoznacznie główne świadczenia stron

Postanowienia dotyczące głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, jeśli zostaną sformułowane w sposób jednoznaczny – jasno i zrozumiale, nie będą mogły być uznane za niedozwolone. Oczywiście nie ma znaczenia, czy znajdują się one w umowie, czy we wzorcu, czy częściowo w umowie, a częściowo we wzorcu.

¹² Wyrok SOKiK z dnia 23 września 2008 r., sygn. akt XVII AmC 122/05, numer wpisu: 1501.

¹³ Wyrok SOKiK z dnia 27 października 2008 r., sygn. akt XVII AmC 46/08, numer wpisu: 1807.

¹⁴ Wyrok SOKiK z dnia 5 września 2008 r., sygn. akt XVII AmC 341/07, numer wpisu: 1762.

Ważne:

Nie można rozważać abuzywności postanowień jednoznacznych dotyczących głównych świadczeń stron, takich jak cena, wynagrodzenie, świadczony towar lub usługa.

Do pojęcia „główne świadczenia stron” zalicza się wynagrodzenie i cenę oraz świadczenie wzajemne przedsiębiorcy, np. ilość i cena towaru lub usługi w umowie sprzedaży. Ustalenie przez przedsiębiorcę zbyt wygórowanej ceny nie stanowi więc podstawy do uznania określonej klauzuli za niedozwoloną – oczywiście pod warunkiem, że została ona sformułowana w sposób jednoznaczny. Zakłada się, że podstawowe elementy umowy stanowią zawsze podstawę decyzji konsumenta co do wyboru określonej oferty.

Ważne:

Cena i wynagrodzenie stanowią zazwyczaj przedmiot rozważań konsumenta w zakresie zawarcia umowy. W związku z tym ich wysokość nie podlega kontroli abuzywności postanowień umownych, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Nie zalicza się do głównych świadczeń stron np. odsetek za opóźnienie lub waloryzacji. Wpływają one pośrednio na świadczenie główne, dlatego mogą być przez konsumenta niedostrzeżone w ramach zaproponowanego wzorca lub umowy. Postanowienie o takiej treści mogą być rozpatrywane pod kątem abuzywności.

Przykład:

„Zapłata kary umownej ze swej istoty nie jest świadczeniem głównym stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych”¹⁵.

Ważne:

Klauzule dotyczące kar umownych, odsetek lub waloryzacji nie określają głównych świadczeń stron.

¹⁵ Fragment uzasadnienia wyroku SOKiK z dnia 25 maja 2010 r., sygn. akt VI ACa 1256/09.

4. Ułatwienie dowodu abuzywności klauzuli

Wykazanie przez konsumenta okoliczności świadczących o niedozwolonym charakterze postanowienia jest często bardzo trudne. Równocześnie konsument nie zawsze może prawidłowo odczytać postanowienia w szeregu zapisów zamieszczonych w obszernych regulaminach lub umowach, mających w wielu przypadkach po kilka odwołań do innych wzorów umownych stosowanych przez danego przedsiębiorcę. W przypadku gdyby doszło do procesu przed sądem, znajomość skomplikowanych zagadnień prawnych i zasad procesu cywilnego także może powodować trudności. Dodatkowo każda sprawa dotycząca postanowienia umownego wymaga wiedzy na temat aktualnych norm rządzących daną branżą.

W związku z tym w Kodeksie cywilnym została zawarta lista 23 przypadków, w których prawdopodobieństwo wadliwej i krzywdzącej dla konsumenta treści postanowienia jest niezwykle duże (art. 385[3] k.c.). Katalog odwołuje się do regulacji oraz doświadczeń polskich i europejskich. Powstał, by ułatwić konsumentowi wykazanie, że dane postanowienie jest niedozwolone, czyli abuzywne, bądź „szczególnie wrażliwe na abuzywność”. Są to najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub ryzyka kontraktowego między stronami. Wystąpienie takich zapisów w umowie może prowadzić do zachwiania równowagi kontraktowej między konsumentem a przedsiębiorcą, ze skutkiem niekorzystnym dla konsumenta.

Ważne:

Przykładowe postanowienia wskazane w art. 385[3] k.c. ułatwiają udowodnienie abuzywności zapisów umów i wzorców umownych.

Nie można jednak z góry zakładać, że dane postanowienie o treści zbieżnej z przykładowym zapisem umieszczonym w katalogu jest niedozwolone. Rozstrzygając sprawę, sąd bada dane postanowienie pod kątem wystąpienia wszystkich przesłanek z art. 385[1] § 1 Kodeksu cywilnego, definiujących klauzulę niedozwoloną. Dopiero w przypadku braku pewności lub dostatecznych dowodów możliwe jest odwołanie się do wskazanej listy. Postępowanie i rozumowanie sądu prowadzą się wówczas do przyjęcia, że w razie wątpliwości takie postanowienie powinno być uznane za abuzywne. Zatem lista postanowień przykładowych stanowi określoną wskazówkę interpretacyjną, pozwalającą w trudnych dowodowo przypadkach na udzielenie konsumentowi wsparcia i ochrony.

Ważne:

Postanowienia z art. 385[3] k.c. są podejrzane o abuzywność.

4.1. Źródła krzywdzącego charakteru przykładowych postanowień

Postanowienia umowne wymienione w Kodeksie cywilnym, uznawane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i równocześnie rażąco naruszające interesy konsumenta, dotyczą na ogół czterech rodzajów sytuacji:

- przyznającej jedynie przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron,
- ograniczającej prawa konsumenta lub zwiększającej jego obowiązki bez zachowania równowagi w stosunku do praw lub obowiązków przedsiębiorcy,
- ograniczającej odpowiedzialność przedsiębiorcy,
- wyłączającej lub ograniczającej znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

Są to klauzule, które z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają konsumenta w gorszym położeniu.

4.2. Pomocniczy katalog postanowień niedozwolonych w Kodeksie cywilnym

Należy podkreślić, że katalog postanowień ma charakter przykładowy, niepełny i jedynie pomocniczy. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

1. wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkodę 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, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienia,
8. uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta,
9. przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonania 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 stwierdzenia zgodności świadczenia z umową,
12. wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania,
13. przewidują utratę prawa żądania zwrotu konsumentowi świadczenia spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, 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 których pośrednictwem kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązania, 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.

5. Uznanie klauzuli za niedozwoloną – kontrola wzorców umów i jej skutki

Nad przestrzeganiem prawa w zakresie charakteru postanowień zawartych we wzorcach umownych czuwa Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ten rodzaj zwalczania niedozwolonych zapisów dotyczy samej treści wzorca w oderwaniu od stron konkretnej umowy oraz od indywidualnych okoliczności jej zawarcia. Jednak konsument ma również możliwość działania w sprawie swojej indywidualnej umowy i pozbawienia wpływu danej klauzuli na treść zawartego kontraktu.

5.1. Eliminacja niedozwolonego postanowienia z obrotu konsumenckiego – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Sprawy o uznanie postanowień wzorca za abuzywne należą do właściwości Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) – Sądu Okręgowego w Warszawie. Tego rodzaju postępowania mogą toczyć się tylko przed nim, a ich celem jest eliminacja z obrotu niedozwolonego postanowienia i ochrony wszystkich konsumentów przed jego wykorzystywaniem. SOKiK nie rozstrzyga indywidualnych sporów kontrahentów.

Ważne:

1. SOKiK jest jedynym sądem w Polsce, którego orzeczenia są podstawą wpisu klauzul do rejestru klauzul niedozwolonych.
2. W postępowaniu SOKiK bada wzorce umowne w oderwaniu od konkretnie i indywidualnie zawartej umowy z konsumentem – nie ma znaczenia, czy wzorec był zastosowany w danej umowie.

Powództwo przed SOKiK może wytoczyć:

- konsument, który zawarł umowę z przedsiębiorcą,
- potencjalny klient – każdy, kto według oferty przedsiębiorcy mógłby zawrzeć umowę,
- organizacja społeczna, do której zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów,
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- 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.

Ważne:

Powództwo przed SOKiK może wytoczyć w zasadzie każdy.

Ocena niedozwolonego charakteru postanowienia wzorca umownego wymaga dokonania weryfikacji „przyzwoitości” konkretnej klauzuli. Sąd ustala prawa lub obowiązki konsumenta

na podstawie kwestionowanego postanowienia. Jeżeli konsument byłby w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego zapisu wzorca nie było, można przypuszczać, że ma on charakter abuzywny. W związku z tym sprawdzane jest, czy klauzula: podlegała negocjacji, prowadzi do rażącej dysproporcji stron umowy i w związku z tym narusza interes konsumentów oraz dotyczy jednoznacznie sformułowanych postanowień w zakresie głównych świadczeń stron.

Ważne:

SOKiK dokonuje oceny niedozwolonego postanowienia na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego (art. 385[1] 385[3] k.c.).

Postępowanie rozpoczyna się od wniesienia pozwu, a strona wnosząca o uznanie postanowień umownych za niedozwolone nie ma obowiązku uiszczenia kosztów sądowych.

Sąd nie rozpatruje, czy powód był kiedykolwiek stroną umowy z pozwanym. Bez znaczenia jest także rozwiązanie umowy czy też odstąpienie od niej przed wytoczeniem powództwa. Niemniej można żądać uznania postanowienia za niedozwolone jedynie w ciągu 6 miesięcy od zaprzestania posługiwania się nim, czyli od momentu ostatniego zawarcia umów z użyciem tego wzorca. Nie jest istotne wykonywanie przez strony postanowień umowy zawartej z użyciem tego wzorca w okresie późniejszym¹⁶. Dla rozpoznania sprawy nie jest również ważne, czy przedsiębiorca po wniesieniu powództwa dalej go stosuje.

Ważne:

Można wytoczyć powództwo przed SOKiK w okresie do 6 miesięcy od dnia zawarcia przez przedsiębiorcę ostatniej umowy z użyciem kwestionowanego wzorca umowy.

Z uwagi na charakter postępowania i jego szczególne znaczenie dla całego obrotu konsumenckiego sąd nie może wydać wyroku bez przeprowadzenia postępowania dowodowego. Niedopuszczalne jest także zawarcie ugody.

Ważne:

1. SOKiK bada postanowienia, nawet gdy przedsiębiorca przyzna, że są one niedozwolone.
2. Uгода czy też porozumienie stron co do charakteru postanowienia nie mają wpływu na decyzję sądu.

Przykład:

Zgodnie z tezą wyroku SOKiK¹⁷: „Przyznanie przez przedsiębiorcę zasadności wytoczonego przeciwko niemu powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jak i zaniechanie przez niego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów właściwym dla rozpoznania tych spraw. W szczególności sąd nie może wydać wyroku tylko na podstawie uznania powództwa”.

¹⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30 listopada 2004 r., sygn. akt VI ACa 399/04.

¹⁷ Wyrok SOKiK z dnia 17 listopada 2005 r., XVII Amc 53/05.

Sąd, orzekając, że konkretne, zaskarżone postanowienie wzorca umowy jest niedozwolone – zakazuje stosowania go w obrocie z konsumentami. Sentencja wyroku SOKiK winna zatem zawierać:

- przytoczenie treści postanowienia wzorca uznanego za niedozwolone,
- zakaz wykorzystania postanowień wzorca w obrocie konsumenckim.

Prawomocny wyrok sądu jest przesyłany Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który na tej podstawie prowadzi jawny rejestr klauzul niedozwolonych.

Ważne:

Prezes UOKiK prowadzi jawny rejestr klauzul niedozwolonych.

5.2. Rejestr klauzul niedozwolonych

Od chwili wpisania postanowienia do rejestru wyrok ma też skutek wobec osób, które nie brały udziału w postępowaniu. Każdy może już powoływać się na niedozwolony charakter klauzuli.

Przykład:

Zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego¹⁸ od momentu umieszczenia w rejestrze postanowienia uznanego przez sąd wyłącza się ponowne wytoczenie powództwa dotyczącego tego postanowienia, także przez osoby niebiorące udziału w sprawie. Pozwala to uniknąć prowadzenia kilku postępowań, z których każde musiałoby kończyć się identycznym rozstrzygnięciem merytorycznym. Podkreśla to równocześnie charakter postępowania, którego celem jest usunięcie z obrotu abuzywnego postanowienia wzorca ze skutkiem dla stron postępowania oraz wszystkich osób trzecich.

Ważne:

Od chwili wpisania niedozwolonego postanowienia wzorca umowy do rejestru wyrok SOKiK ma wpływ na stosunki prawne w ramach wszystkich zawieranych umów przez konsumentów.

Rejestr jest jawny, dlatego każdy potencjalny konsument i przedsiębiorca mogą zapoznać się z jego treścią przed podpisaniem umowy lub wprowadzeniem konkretnego wzorca umownego do obrotu. Ewidencję klauzul niedozwolonych oraz wyszukiwarkę konkretnych zapisów można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

Ważne:

Każdy może zapoznać się z treścią postanowień wpisanych do rejestru, który można znaleźć na stronie Urzędu www.uokik.gov.pl.

5.3. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Istotnym elementem polityki eliminowania niedozwolonych postanowień z obrotu konsumenckiego jest działalność Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie wydawania decyzji zakazujących praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosowanie przez przedsiębiorców postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru stanowi właśnie takie zakazane działanie¹⁹ oraz wykroczenie²⁰.

¹⁸ Uchwała SN z dnia 19 grudnia 2003 r., sygn. akt CZP 95/2003.

¹⁹ Art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k.

²⁰ Art. 138b § 1 k.w.

Ważne:

Stosowanie przez przedsiębiorcę postanowienia uznanego za niedozwolone przez SOKiK jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów²¹.

W związku z tym, jeżeli przedsiębiorca stosuje postanowienie, które zostało uznane przez sąd za niedozwolone i wpisane jest do rejestru, może to spowodować wszczęcie postępowania przez Prezesa UOKiK. Następnie może to zakończyć się wydaniem decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

Elementem decyzji Prezesa UOKiK może być również nałożenie kary na przedsiębiorcę w wysokości do 10 proc. przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Ważne:

Prezes UOKiK ma prawo nałożyć na przedsiębiorcę karę w wysokości do 10 proc. jego przychodu z poprzedniego roku.

Cały szereg praktycznych informacji, w tym wyszukiwarkę decyzji Prezesa oraz przydatne informacje na temat m.in. podmiotów świadczących bezpłatną pomoc prawną konsumentom można znaleźć na oficjalnej stronie internetowej Urzędu pod adresem: www.uokik.gov.pl.

Ważne:

Na stronie internetowej www.uokik.gov.pl znajduje się wyszukiwarka decyzji Prezesa UOKiK.

Wpis do rejestru klauzul niedozwolonych oznacza, że od tego momentu posługiwanie się taką klauzulą jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje się także stosowanie przez przedsiębiorców postanowień wzorców, które różnią się jedynie drobnymi zmianami językowymi, ale mają ten sam cel i skutek, co wpisane do rejestru.

Ważne:

Stosowanie w obrocie postanowień o treści tożsamej (podobnej w brzmieniu co do celu lub skutku) z klauzulą wpisaną do rejestru jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Przykład:

Uchwała Sądu Najwyższego²²: „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”.

W uzasadnieniu sąd wskazał, że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.k. [obecnie art. 24] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi

²¹ DzU z 2007 r. nr 50, poz. 331 ze zm.

²² Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06.

przecież tak samo w interesy konsumentów jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...)"

Nie jest zatem konieczna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i porównywanego z nią zapisu w ramach postępowania prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Za niedozwolone, w ramach praktyk przedsiębiorców, zostaną uznane także takie postanowienia umowy, które po dokonaniu jej interpretacji mieszczą się w zakresie treści klauzuli wpisanej do rejestru.

Ważne:

Postanowieniami tożsamymi są te, które charakteryzują się tym samym celem i skutkiem dla konsumenta. Stosowanie ich jest również praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

5.4. Skutki uznania klauzuli za niedozwoloną

Klauzula uznana za niedozwoloną nie obowiązuje konsumenta, przy zachowaniu skuteczności innych części umowy lub wzorca. Takie postanowienie jest dla konsumenta prawnie niewiążące, może on je traktować jak nieistniejące. Należy jednak zaznaczyć, że przepis art. 385[1] § 2 Kodeksu cywilnego stanowi, że jeżeli zapis umowy nie obowiązuje konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.

Ważne:

Uznanie klauzuli za niedozwoloną powoduje, że nie wiąże konsumenta, natomiast reszta postanowień umowy jest cały czas wiążąca.

Należy jednak zauważyć, że umowa może w całości okazać się nieistniejąca, jeżeli klauzula niedozwolona określa niejednoznacznie główne świadczenie strony.

Klauzule niedozwolone od chwili zawarcia umowy lub związania stron wzorcem umownym nie będą miały wpływu na treść łączącego je kontraktu. Późniejsze orzeczenie sądu, który stwierdza abuzywny charakter postanowienia umownego, jedynie potwierdza ten fakt. Jego rezultatem jest uchylenie skuteczności postanowienia w stosunku do poszkodowanego nim konsumenta. Z praktycznego punktu widzenia wyrok ma jednak decydujące znaczenie dla ostatecznego rozstrzygnięcia abuzywnego charakteru postanowienia. Niemniej zapis uznany w ten sposób za abuzywny (w drodze indywidualnego postępowania przed sądem powszechnym) cały czas pozostaje aktualny względem innych klientów przedsiębiorcy. Dopiero ich aktywność w indywidualnych sprawach może doprowadzić do uwzględnienia przez przedsiębiorcę lub sąd powszechny niedozwolonego charakteru tego postanowienia, występującego w zawartych z nimi umowach.

Trzeba podkreślić, że od momentu wpisu klauzuli do rejestru zaczyna obowiązywać zakaz stosowania postanowienia w całym obrocie konsumenckim. Odnosi się to wówczas do wszystkich konsumentów, którzy mogą powoływać się na abuzywny charakter danego fragmentu umowy. Ma to oczywiście znaczenie dla przedsiębiorcy, wobec którego zostało wydane orzeczenie, ale również dla wszystkich podmiotów posługujących się wzorcami umów (por. uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06), którzy muszą od tego momentu wyeliminować klauzule ze swoich wzorców. Co ważne, konsument, który zauważy w zawartej umowie niedozwolone postanowienie wpisane do rejestru nie musi dodatkowo, indywidualnie udowadniać abuzywności zapisu w postępowaniu przed sądem powszechnym.

5.5. Jak konsument może bronić się przed nieuczciwymi zapisami w umowach

Konsument ma możliwość chronić swoje indywidualne interesy przed podpisaniem umowy oraz już po zawarciu kontraktu.

W pierwszym przypadku może starać się jak najbardziej świadomie korzystać ze swojego prawa do wcześniejszego zapoznania się z treścią wzorca zaproponowanego przez przedsiębiorcę. Nie powinien kierować się wyłącznie postanowieniami, które we wzorcu zaznaczone są np. pogrubioną czcionką czy zapisane dużymi literami lub w inny sposób wyróżnione, ale powinien dokładnie zapoznać się z całą treścią wzorca bez względu na to, czy jest on zawarty w jednym dokumencie, czy w wielu.

Jeśli już doszło do podpisania kontraktu, konsument, uważając daną klauzulę za niedozwoloną, może:

1. zwrócić uwagę przedsiębiorcy na niedozwolony charakter klauzuli, następnie żądać pominięcia wszelkich skutków wynikających z tego zapisu lub rekompensaty, jeśli poniósł szkody wynikające z użycia tego postanowienia w umowie (niewłaściwe wykonanie umowy oparte na kwestionowanym postanowieniu). Jeśli przedsiębiorca nie zgadza się z nim w kwestii oceny postanowienia oraz roszczeń z tym związanych ani nie daje szansy na polubowne rozwiązanie konfliktu, to konsument ma prawo wytoczyć powództwo do sądu powszechnego, gdzie przedmiotem sporu będzie kwestia realizacji danej umowy, a analiza kontrowersyjnej klauzuli, jako argumentacji obu stron, odbędzie się na dalszym etapie postępowania sądu;
2. odmówić przedsiębiorcy zachowania wynikającego z abuzywnego postanowienia, powołując się na jego nieskuteczność. W razie wytoczenia przez przedsiębiorcę powództwa opierającego się na rzekomym niewykonaniu obowiązków kontrahenta, konsument może żądać oddalenia powództwa – nieuznania stanowiska i żądania przedsiębiorcy;
3. wytoczyć powództwo w trybie art. 189 k.p.c.²³ o ustalenie istnienia lub nieistnienia prawa wynikającego z kwestionowanego postanowienia umownego. Konsument może zatem wnieść pozew do sądu, w którym będzie domagał się określenia, czy na podstawie zawartej z przedsiębiorcą umowy ma obowiązek zachowania się w sposób, który wynika z jej postanowień, i czy może pominąć zobowiązania będące skutkiem klauzuli budzącej wątpliwości. Następnie w ramach tego postępowania – ustalania praw i obowiązków konsumenta wynikających z danej umowy – sąd będzie badał niedozwolony charakter postanowienia.

Ważne:

Konsument może odmówić zachowania wynikającego z niedozwolonego postanowienia. Może także wymagać od przedsiębiorcy działania opartego na treści umowy, z wyłączeniem abuzywnych zapisów.

Trzeba wyraźnie zaznaczyć, że powyższe poczynania dotyczą konkretnej umowy i uzyskania wynikających z niej określonych świadczeń. Konsument podczas interwencji u przedsiębiorcy może powoływać się na niedozwolony charakter klauzuli, posiłkując się rejestrem – wskazując na postanowienie w nim zawarte bądź uwidaczniając jego podobieństwo brzmienia i skutku. Tego rodzaju aktywność, czasami zresztą mająca swój finał w sądzie powszechnym, może spowodować modyfikację treści zawieranej lub realizowanej umowy.

Konsument nie może natomiast bronić swoich indywidualnych praw, wytaczając powództwo przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie postanowienia umowy za niedozwolone²⁴.

²³ Art. 189 k.p.c. „Powód może żądać uznania przez sąd istnienia lub nieistnienia stosunku prawnego lub prawa, gdy ma w tym interes prawny”.

²⁴ W trybie określonym w art. 479[36] k.p.c.

Taka sprawa bowiem ma na celu wyeliminowanie z obrotu konsumenckiego danej klauzuli abuzywnej. Chroni to poszczególnych konsumentów w sposób pośredni poprzez trwałe wykluczenie szkodliwych fragmentów wzorców, nie usuwa jednak skutków zastosowania postanowienia w konkretnej sprawie. Osoba działająca w myśl tego artykułu będzie zatem walczyć w interesie zbiorowym konsumentów, a nie swoim.

Ważne:

Sądy powszechne rozstrzygają spory indywidualne pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, które dotyczą postanowień o charakterze abuzywnym.

6. Przykładowe klauzule niedozwolone według katalogu Kodeksu cywilnego

Omówieniu poszczególnych przykładów postanowień abuzywnych towarzyszą odpowiadające im wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

1. Szkada na osobie

Szkoda na osobie polega na uszkodzeniu ciała lub wywołaniu rozstroju zdrowia, pozbawienia życia, wolności lub naruszeniu innych prawnie chronionych dóbr osobistych człowieka. W każdym przypadku spowodowania takiej szkody występuje obowiązek jej naprawienia. Jest jednak możliwość wyłączenia odpowiedzialności w tym zakresie i ujęcia tego w formie zapisów umownych. Dotyczy to sytuacji, gdy szkoda spowodowana jest czynnikami zupełnie niezależnymi od przedsiębiorcy, czyli np. działaniem siły wyższej lub wyłączną winą poszkodowanego. Każde inne wykluczenie lub ograniczenie odpowiedzialności faktycznie ciężącej na przedsiębiorcy względem konsumenta może zostać uznane za niedozwolone.

Przykład:

„Organizator nie odpowiada za: (...) szkody poniesione przez Uczestników wskutek udziału w grach sportowych i innych imprezach organizowanych w trakcie pobytu, w których Uczestnicy wzięli udział z własnej woli (...)”²⁵.

Firma turystyczna – organizator pobytu oraz towarzyszących mu innych wydarzeń dla klientów – w sposób niedozwolony sformułowała swoją odpowiedzialność w zakresie ewentualnych szkód poniesionych przez uczestników w trakcie korzystania z tych atrakcji. Z treści zapisu wynika w rzeczywistości trudny do przyjęcia wniosek, że przedsiębiorca bierze odpowiedzialność za szkody powstałe jedynie w razie przymusowego udziału swoich klientów. Równocześnie postanowienie nie precyzuje, o jaki rodzaj szkody chodzi: na mieniu czy na osobie. Takie określenie wyklucza odpowiedzialność organizatora względem konsumenta za szkody na osobie, co należy uznać za niezgodne z prawem.

Przykład:

„Związane z umową roszczenia przedawniają się po upływie 1 roku od przewidzianego w umowie terminu zakończenia wyjazdu. (...) Roszczenia o naprawienie szkody na ciele oraz roszczenia z tytułu śmierci przedawniają się po trzech latach”²⁶.

²⁵ Wyrok SOKiK z dnia 7 listopada 2008 r., sygn. akt XVII AmC 61/08, numer wpisu: 1550.

²⁶ Wyrok SOKiK z dnia 7 listopada 2008 r., sygn. akt XVII AmC 61/08, numer wpisu: 1551.

Zapis w sposób rażąco skraca okres, w którym konsument ma możliwość dochodzenia roszczeń w stosunku do obowiązujących w tym zakresie zasad określonych w Kodeksie cywilnym²⁷.

2. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania

Sytuacja niewykonania lub nienależytego wykonania umowy dotyczy każdej rozbieżności pomiędzy prawidłowym spełnieniem świadczenia a rzeczywistym zachowaniem się stron umowy.

Ważne:

Istotne ograniczenie odpowiedzialności za wykonanie umowy ma charakter krzywdzący dla konsumenta.

Przykład:

„Organizator nie odpowiada za świadczenie usług przez obce ekipy”²⁸.

Postanowienie ogranicza w istotny sposób odpowiedzialność względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy przez wyłączenie odpowiedzialności za działania osób trzecich – podwykonawców, którym organizator powierzył wykonanie umowy. Zgodnie z obowiązującymi przepisami Kodeksu cywilnego przedsiębiorca odpowiedzialny jest za poczynania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje zobowiązanie lub którym to powierzył.

Przykład:

„Termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec przesunięciu tylko na skutek okoliczności zewnętrznych, na które Edbud, pomimo zachowania należytej staranności nie ma wpływu, a w szczególności: siły wyższej, działań organów administracji samorządowej i państwowej oraz podmiotów, od których zależy możliwość prowadzenia robót budowlanych, a w szczególności dostawców mediów i urządzeń infrastruktury technicznej, związanych z Edbudem stosownymi porozumieniami lub umowami, warunków atmosferycznych, które uniemożliwiają wykonanie robót budowlanych, wystąpienia w trakcie prowadzenia robót budowlanych konieczności wykonania dodatkowych robót, potwierdzonych wpisem do dziennika budowy, których w chwili podpisywania niniejszej umowy nie można było przewidzieć”²⁹.

Termin realizacji budowy i przekazanie klientowi lokalu mieszkalnego do rozpoczęcia prac wykończeniowych jest jednym z istotnych postanowień umowy deweloperskiej. Opóźnienie może spowodować konieczność poniesienia dodatkowych kosztów przez konsumenta, np. przez zapewnienie mieszkania przez czas przedłużającej się realizacji inwestycji.

27 M.in.: art. 118 k.c.: „Jeżeli przepis szczególnie nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – trzy lata”, oraz art. 442[1] § 1. k.c.: „Roszczenie o naprawienie szkody wyrządzonej czynem niedozwolonym ulega przedawnieniu z upływem lat trzech od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie i o osobie obowiązanej do jej naprawienia. Jednakże termin ten nie może być dłuższy niż dziesięć lat od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę. § 2. Jeżeli szkoda wynika ze zbrodni lub występku, roszczenie o naprawienie szkody ulega przedawnieniu z upływem lat dwudziestu od dnia popełnienia przestępstwa bez względu na to, kiedy poszkodowany dowiedział się o szkodzie i o osobie obowiązanej do jej naprawienia. § 3. W razie wyrządzenia szkody na osobie przedawnienie nie może skończyć się wcześniej niż z upływem lat trzech od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie i o osobie obowiązanej do jej naprawienia. § 4. Przedawnienie roszczeń osoby małoletniej o naprawienie szkody na osobie nie może skończyć się wcześniej niż z upływem lat dwóch od uzyskania przez nią pełnoletności”.

28 Wyrok SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r., sygn. akt XVII Amc 116/03, numer wpisu: 1354.

29 Wyrok SOKiK z dnia 5 grudnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 126/05, numer wpisu: 1382.

Przykład:

„Bank nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub nieprawidłowości, które mogą zaistnieć z przyczyn niezależnych od Banku”³⁰.

Klauzula jest sprzeczna z przepisami prawa cywilnego regulującymi zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania – powoduje wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy wobec klientów. Prowadzi także do wykluczenia możliwości dochodzenia przez konsumentów roszczeń wynikających z zawartej umowy bez względu na okoliczności. Zapis ten stwarza także zachwianie równowagi pomiędzy stronami, gdyż zgodnie z praktyką rynkową bank powinien spełnić żądanie konsumenta, a następnie dochodzić odszkodowania od osoby lub podmiotu ponoszącego winę za opóźnienia lub zaniedbania. Przerzucanie ryzyka podejmowanej działalności gospodarczej banku na konsumenta (w tym przypadku obowiązku dochodzenia roszczeń nie od banku, lecz osób trzecich) jest niedozwolone.

Przykład:

„Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku takimi jak (...) wadliwe działanie bankomatów i innych urządzeń akceptujących karty”³¹.

Nastąpiło tu wyłączenie odpowiedzialności banku względem klienta za niewykonanie lub nienależytą realizację zobowiązania. Uznano za wprowadzające w błąd założenie, że wadliwe działanie bankomatów i innych urządzeń akceptujących karty są zdarzeniami zawsze niezależnymi od banku. Tymczasem realne jest również przypuszczenie, że usterki są wynikiem zaniedbań konserwatorskich – braku naprawy, przeglądu itp., czyli nieprofesjonalnego działania banku. W takim przypadku wyłączenie odpowiedzialności banku za działanie bankomatów lub terminali jest krzywdzące dla konsumenta – użytkownika tych urządzeń.

3. Potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony

Potrącenie wierzytelności to sposób regulowania zobowiązań, a regulacja ustawowa tej kwestii jest zawarta w art. 498 § 1 Kodeksu cywilnego. Spełnia ono funkcję gwarancji wykonania i egzekucji zobowiązania. Za szkodliwe więc uznać można takie postanowienia umowne, które w sposób nieuzasadniony tę rolę wyłączają. Całkowite pozbawienie konsumenta możliwości dokonywania odliczenia wierzytelności prowadzi do naruszenia jego pozycji kontraktowej, co skończyć się może uciążliwymi dla niego konsekwencjami. Utrudnianie potrącenia może polegać na wskazaniu tylko niektórych należności wynikających z umowy, limitu kwoty, do którego jest to możliwe, lub np. wymogu dokonania odliczenia w szczególnej formie (w siedzibie przedsiębiorcy, przy użyciu dostarczonego przez przedsiębiorcę formularza, z obowiązkiem uiszczenia opłaty manipulacyjnej, po wcześniejszym uprzedzeniu itp.). Innym rodzajem ograniczenia może być wskazanie krótkiego okresu na jego wykonanie, co właściwie może je uniemożliwiać.

Przykład:

„Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceńdawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express”³².

Postanowienie jest niedozwolone, gdyż wyklucza możliwość potrącenia wierzytelności konsumenta wobec przedsiębiorcy.

30 Wyrok SOKiK z dnia 24 lutego 2010 r., sygn. akt XVII AmC 787/09, numer wpisu: 1951.

31 Wyrok SOKiK z dnia 2 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 485/09, numer wpisu: 1961.

32 Wyrok SOKiK z dnia 31 stycznia 2008 r., sygn. akt XVII AmC 248/07, numer wpisu: 1522.

4. Konsument nie ma możliwości zapoznać się z postanowieniem przed zawarciem umowy

Czasami konsument nie ma realnych możliwości zapoznania się z treścią wzorca, choć otrzymuje go przed podpisaniem umowy. Dochodzi do tego, gdy np. przeszkodzone mu w tym, dano niewiele czasu na zastanowienie się, zastosowano zbyt małą czcionkę i druk był nieczytelny. Może też się zdarzyć, że poszczególne postanowienia odwołują się do innych wzorców, których w ogóle mu nie dostarczono. W ten sposób dochodzi do dowolnego kształtowania treści umowy bez wiedzy konsumenta, co uznaje się za szkodliwe działanie przedsiębiorcy.

Ta reguła interpretacyjna dotyczy również regulaminów umieszczonych w miejscu ogólnie dostępnym przy umowach zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

Przykład:

„Za datę zawarcia niniejszej Umowy uznaje się datę wydania przez bank dyspozycji przekazania środków na rzecz pożyczkobiorcy. Pożyczkobiorca upoważnia bank do wpisania powyższej daty do niniejszej umowy i naliczania od niej wszelkich zobowiązań wynikających z umowy”³³.

Na podstawie tego postanowienia konsument, zawierając umowę pożyczki, nie będzie znał daty jej zawarcia, czyli też momentu uruchomienia środków finansowych pozostawionych do jego dyspozycji. Jest to istotne m.in. ze względu na naliczanie od tej chwili wszelkich zobowiązań wynikających z umowy. W tym przypadku przedsiębiorca, decydując o terminie, określa także istotne elementy zachowania konsumenta z góry, na mocy jego fikcyjnej zgody. Powyższy zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385[3] pkt 9 k.c., gdyż pozostawia bankowi uprawnienie do wiążącej interpretacji umowy w zakresie określenia daty jej zawarcia, a tym samym momentu przekazania środków finansowych.

5. Przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta

Zgodnie z art. 509 k.c. przedsiębiorca może przenieść wierzytelności wynikające z umowy na inną osobę bez zgody konsumenta (dłużnika z umowy) – przedsiębiorca w umowie zostaje zastąpiony przez inną osobę. W sytuacji odwrotnej, w której konsument jest wierzycielem, na mocy art. 519 k.c. może dojść do wstąpienia w miejsce przedsiębiorcy (dłużnika z umowy) innego podmiotu, lecz za zgodą konsumenta – osoba trzecia przejmuje obowiązki przedsiębiorcy (dłużnika) wynikające z zawartej już umowy. Jednak postanowienia, w których konsument wyraża odgórną, generalną akceptację takiego przeniesienia praw w przyszłości na nieznaną i nieokreśloną firmę, mogą powodować rażące naruszenie jego interesów. Może tak stać się wówczas, gdy przy podejmowaniu decyzji o wyborze oferty duże znaczenie ma renoma konkretnego przedsiębiorcy, stanowiąca gwarancję prawidłowej realizacji transakcji. Fakt, że dany podmiot jest wykonawcą umowy (dłużnikiem z umowy), jest wtedy bardzo istotny.

Przykład:

„Sprzedawca zastrzega sobie prawo przekazywania praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy na rzecz osób trzecich”³⁴.

Ten zapis może prowadzić do narzucenia konsumentowi towaru lub usług innego przedsiębiorcy. Konsument, podejmując decyzję o transakcji, kieruje się zarówno cechami produktu lub usługi, jak i przymiotami firmy. Wielokrotnie to właśnie marka i zaufanie do niej stanowi czynnik

³³ Wyrok SOKiK z dnia 22 grudnia 2004 r., sygn. akt XVII AmC 130/03.

³⁴ Wyrok SOKiK z dnia 23 października 2006 r., sygn. akt XVII AmC 158/05, numer wpisu: 968.

decydujący. Umieszczenie we wzorcu umowy postanowienia, na mocy którego może dojść do podyktowania konsumentowi innego przedsiębiorcy, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy.

6. Przrzeczenia konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju

Zobowiązanie się konsumenta do zawierania w przyszłości innych umów o podobnym charakterze może dotyczyć podpisywania kolejnych kontraktów w określonych odstępach czasu z tym samym lub innym kontrahentem. Takie postanowienie niezasadnie nakłada dodatkowe obowiązki na konsumenta, powodując nadmierne obciążenie oraz doniosłe naruszenie jego interesów. W takiej sytuacji konsument nie ma również pewności co do konkretnego przedmiotu oraz zakresu umów, do których podpisania się zobowiązuje.

7. Zawarcie innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą postanowienia w tej kwestii

Wskazany rodzaj postanowień dotyczy sytuacji, gdy warunkiem zawarcia umowy z konsumentem, jej treści lub sposobu wykonania jest zobowiązanie konsumenta do podpisania innej umowy, nawiązującej swobodnie do przedmiotu podstawowego porozumienia.

Przykład:

„Zainteresowany wyraża zgodę na zabezpieczenie pożyczki i w tym celu wystawi weksel in blanco oraz zobowiązuje się do zawarcia innych umów oferowanych przez pośrednika w ramach pakietu finansowego”³⁵.

8. Spełnienie świadczenia zależne od woli kontrahenta konsumenta

Nie dopuszcza się, aby dokonanie świadczenia przez przedsiębiorcę było zależne tylko od jego woli. Powoduje to sytuację, w której konsument nie ma pewności, czy umowa zostanie wykonana. Trudno tu zatem uznać, że strony umowy mają równoważną pozycję kontraktową – u konsumenta ma szansę pojawić się zwątpienie i osłabienie możliwości świadomego planowania działań.

Przykład:

„Zleceniobiorca w ramach potrzeb wynikających z aktualnej sytuacji Zleceniodawcy względem każdego z osobna jego wierzycieli, w ramach obowiązywania umowy, może udzielić nieoprocentowanych kredytów gotówkowych na spłatę poszczególnych zobowiązań. Wynagrodzenie za każdą udzieloną kwotę w ramach kredytu wliczone jest w należną Zleceniobiorcy prowizję wynikającą z Załącznika nr 7”³⁶.

Nie ma tu określenia czytelnych kryteriów, po których spełnieniu konsument może domagać się udzielenia kredytu. Decyzja w tym zakresie, a zarazem realizacja postanowienia umowy, zależy wyłącznie od arbitralnej woli przedsiębiorcy.

9. Wiążąca interpretacja umowy dokonana przez przedsiębiorcę

Postanowienie umowne, które daje możliwość przedsiębiorcy narzucenia konsumentowi znaczenia i sposobu rozumienia umowy, zaburza równowagę stron. Powoduje to, że konsument w momencie

³⁵ Wyrok SOKiK z dnia 5 września 2008 r., sygn. akt XVII AmC 341/07, numer wpisu: 1755.

³⁶ Wyrok SOKiK z dnia 9 października 2006 r., sygn. akt XVII AmC 101/05, numer wpisu: 973.

zawierania kontraktu nie ma pewności co do jej rzeczywistego znaczenia – przedsiębiorca może bowiem w odmienny sposób zinterpretować zakres praw i obowiązków wynikający z jej zapisów.

Przykład:

„W razie niestawiennictwa Kupującego w wyznaczonym terminie przekazania Sprzedający dokona samodzielnie odbioru przedmiotu umowy i będzie to jednoznaczne z wykonaniem przez Sprzedającego umowy w tym zakresie. Strony zgodnie ustalają, że w takim przypadku Sprzedający upoważniony jest do wystawienia odpowiedniej faktury”³⁷ i „W sytuacji określonej w art. 6 tego paragrafu jednostronny protokół sporządzony przez Sprzedającego zastępuje protokół odbioru”³⁸.

W przypadku niestawienia się konsumenta w wyznaczonym terminie, by formalnie przekazać nieruchomości, deweloper będzie uprawniony do jej jednostronnego odbioru i stwierdzenia zgodności z umową. Firma sporządza w takiej sytuacji protokół, który jest traktowany jako dokument zatwierdzony przez obie strony umowy. Daje to deweloperowi uprawnienia do dokonywania właściwej interpretacji umowy, a dokładnie uznania zgodności z umową wybudowanego lokalu.

Przykład:

„Do podstawowych obowiązków Kredytobiorcy należy: (...) powiadomienie MultiBanku o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową Kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogących mieć wpływ na terminową spłatę Kredytu (...)”³⁹.

Postanowienie sformułowano niejednoznacznie i nieprecyzyjnie. Konsument może mieć problem z określeniem, o jakich dokładnie okolicznościach wpływających na jego kondycję finansową musi powiadomić bank. W tej sytuacji przedsiębiorca może inaczej rozumieć przepis, co może spowodować poważne skutki, np. bank uzna, że klient nie wypełnił swojego obowiązku informacyjnego i wypowie mu umowę.

10. Jednostronna zmiana umowy bez ważnej przyczyny

Modyfikacja umowy jest jak najbardziej pożądana, zwłaszcza jeśli na etapie jej zawierania strony umowy są w stanie przewidzieć istotne sytuacje, w których to może nastąpić. Ważne jest, aby okoliczności były znaczące, sprecyzowane i uzasadniające przyznanie jedynie przedsiębiorcy prawa do zmian zapisów. Niespełnienie tych warunków zaburza równowagę kontraktową.

Przykład:

„O wysokości oprocentowania Bank zawiadomi Kredytobiorcę oraz Poręczycieli pisemnie w terminie 14 dni od dnia uruchomienia kredytu lub pierwszej transzy. Właściwa wysokość oprocentowania, która będzie obowiązywać Kredytobiorcę w okresie wskazanym w ust. 1, może się różnić od wartości podanej w ust. 1”⁴⁰.

Zmiany parametrów kursowych, na których podstawie bank udzielający kredytu wylicza stopę procentową, należą do ryzyka gospodarczego związanego z tą branżą. Dotyczy to w równym stopniu banku i kredytobiorcy, gdyż zmiany mogą nastąpić w obie strony. Umowa opierająca się na oprocentowaniu stałym oznacza zgodę na równe rozłożenie ryzyka. Rozpatrywana klauzula

37 Wyrok SOKiK z dnia 22 listopada 2004 r., sygn. akt XVII AmC 55/03, numer wpisu: 364.

38 Wyrok SOKiK z dnia 22 listopada 2004 r., sygn. akt XVII AmC 55/03, numer wpisu: 365.

39 Wyrok SOKiK z dnia 22 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 349/09, numer wpisu: 1987.

40 Wyrok SOKiK z dnia 16 sierpnia 2010 r., sygn. akt XVII AmC 727/09, numer wpisu: 2060.

narusza tę zasadę, gdyż przedsiębiorca (bank) przyznał sobie wyłączne prawo do zmiany umówionej stopy oprocentowania.

Przykład:

„Domeny.pl sp. z o.o. zastrzega sobie prawo dokonania zmian niniejszego Regulaminu. Zmiany te obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu na stronie www.domeny.pl”⁴¹.

Zapis jest niedozwolony, gdyż daje przedsiębiorcy możliwość jednostronnej zmiany wiążącego go z konsumentem wzorca umowy przez zamieszczenie nowego regulaminu na wskazanej stronie internetowej.

11. Wyłączne uprawnienie przedsiębiorcy do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową

Jeśli tylko przedsiębiorca mógłby stwierdzić, czy konsument wywiązał się z umowy, to uniemożliwiłoby to ocenę tego faktu np. przez sąd. Tym samym wyłączona byłaby szansa konsumenta na dochodzenie roszczeń za pomocą wymiaru sprawiedliwości, co jest zdecydowanie krzywdzącą dla niego sytuacją.

12. Brak obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty

Zatrzymanie dokonanej przez konsumenta zapłaty za usługę, w ostateczności niezrealizowaną przez przedsiębiorcę, jest zaprzeczeniem zasady lojalności i uczciwości relacji handlowych.

Przykład:

„W przypadku skreślenia z listy studentów z powodu: niepodjęcia studiów, rezygnacji ze studiów oraz wydalenia z Uczelni, wniesiona opłata nie podlega zwrotowi. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, np. z przyczyn losowych, dziekan na wniosek zainteresowanego może zgodnie z uchwałą Senatu Uczelni podjąć decyzję o zwrocie opłaty”⁴².

Zapis jest abuzywny, gdyż pozbawia studenta prawa żądania zwrotu nadpłaconej kwoty.

Przykład:

„Kwota opłaty za usługę jest wnoszona za cały okres i nie podlega zwrotowi, nawet jeżeli Abonent wcześniej z niej zrezygnuje”⁴³.

Klauzula przesądza jednoznacznie i bezwarunkowo, że konsument rezygnujący z usługi nie będzie miał prawa do zwrotu nadpłaconych pieniędzy. Zatem dochodzi do znacznej dysproporcji korzyści i strat obu stron umowy – przedsiębiorca pobiera opłatę, nie spełniając własnego świadczenia, a konsument cały czas ponosi koszty usługi, z której nie korzysta.

Przykład:

„Niewykorzystanie któregośkolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty”⁴⁴.

41 Wyrok SOKiK z dnia 26 marca 2008 r., sygn. akt XVII AmC 265/07, numer wpisu: 1491.

42 Wyrok SOKiK z dnia 3 marca 2008 r., sygn. akt XVII AmC 269/07, numer wpisu: 1592.

43 Wyrok SOKiK z dnia 26 marca 2008 r., sygn. akt XVII AmC 265/07, numer wpisu: 1490.

44 Wyrok SOKiK z dnia 29 stycznia 2007 r., sygn. akt XVII AmC 160/05, numer wpisu: 1086.

Przedsiębiorca pozbył się w ten sposób obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie, którego nie wykonał w całości lub części.

13. Konsument traci prawo żądania zwrotu spełnionego wcześniej świadczenia

Postanowienie umowne wyłączające prawo żądania zwrotu wcześniej spełnionego świadczenia konsumenta w przypadku rezygnacji z umowy może naruszać przyznane w takiej sytuacji uprawnienia i roszczenia wynikające z przepisów prawa.

Przykład:

„W razie wypowiedzenia lub odstąpienia od umowy składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi tylko wtedy, gdy w okresie ubezpieczenia nie wystąpiła szkoda, za którą Ubezpieczyciel wypłacił lub zobowiązany jest do wypłacenia odszkodowania lub świadczenia”⁴⁵.

Postanowienie zostało uznane za niedozwolone, gdyż może prowadzić do sytuacji, w której w razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub jej wypowiedzenia świadczenie konsumenta (polegające na zapłaceniu składki) jest spełnione w całości, a świadczenie ubezpieczyciela zrealizowane jest tylko w części. Tym samym przedsiębiorca ma możliwość uzyskania niczym nieuzasadnionej korzyści.

14. Konsument nie może umowy rozwiązać, odstąpić od niej lub jej wypowiedzieć

W takich postanowieniach konsument zostaje pozbawiony uprawnień gwarantowanych obowiązującymi przepisami prawa. Ogranicza się mu swobodę w sposobie kształtowania relacji z przedsiębiorcą przez wyłączenie uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia, jednocześnie pozostawiając przedsiębiorcy wszelkie uprawnienia w tym zakresie.

15. Wypowiedzenia bez ważnej przyczyny i stosownego terminu umowy zawartej na czas nieoznaczony

Istotą umów zawartych na czas nieokreślony jest trwałość i ciągłość relacji. Ich nagłe zerwanie przez przedsiębiorcę bez wskazania ważnych przyczyn jest przejawem lekkomyślności i doniosłym naruszeniem zasad lojalności kontraktu. Może to rodzić poważne konsekwencje dla konsumenta. Ważne jest zatem, aby wypowiedzenie takiej umowy dokonane było z ważnych powodów oraz w stosownym terminie, stanowiącym dla klienta gwarancję uzyskania odpowiedniego czasu na znalezienie innego kontrahenta świadczącego daną usługę.

16. Konieczność zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy

Należenie wyłącznie na konsumenta obowiązku zapłaty ustalonej kwoty na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy powoduje niesymetryczne ukształtowanie stosunku umownego i rodzi podejrzenie abuzywności postanowienia.

Przykład:

„Stała opłata manipulacyjna wynosi 5% wartości skierowania, nie mniej niż 50 zł od osoby. Jeżeli klient rezygnuje z udziału w imprezie, z jego winy organizator potrąca: – od 40 do 30 dni

⁴⁵ Wyrok SOKiK z dnia 25 czerwca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 74/07, numer wpisu: 1238.

przed rozpoczęciem imprezy stałą opłatę manipulacyjną, – od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy zaliczkę wpłaconą przez klienta, – od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem imprezy – realnie poniesione koszty przez organizatora, nie mniej niż 50% wartości skierowania + stałą opłatę manipulacyjną, – 100% wartości skierowania przy rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy”⁴⁶.

Klauzula nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty stałej kwoty (opłaty manipulacyjnej), określonej procentowo w zależności od terminu rezygnacji z imprezy. Szczególnie sprzeczne z interesem konsumenta wydaje się potrącenie 100 proc. wartości imprezy.

17. Obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego

Wysokość kary umownej lub odstępnego nie może być rażąco wygórowana. Oczywiście możliwe jest zawarcie postanowienia dotyczącego rekompensaty finansowej dla firmy w przypadku niewykonania zobowiązania lub odstąpienia od kontraktu przez konsumenta. Jej wysokość musi jednak mieścić się w ramach zwyczajowo przyjętych w danej branży i być współmierna do wielkości straty poniesionej przez przedsiębiorcę.

Przykład:

„W przypadku korzystania przez abonenta w sposób nieuprawniony z usług operatora nieobjętych umową lub umożliwienia przez abonenta korzystania przez nieuprawnione osoby trzecie z usług operatora za pomocą przyłącza sieciowego lub końcówki sieci abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz operatora kary umownej w wysokości 1000 zł (słownie jeden tysiąc złotych), przy czym operator będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do pełnej wartości szkody”⁴⁷.

Wyda się, że przedsiębiorca świadczący usługi telewizji kablowej wyolbrzymił wyliczenie swoich ewentualnych strat. Sankcja w wysokości 1000 zł jest niewspółmierna do miesięcznej opłaty za abonament – ok. 50 zł. Ponadto regulamin nie precyzuje, w jakich sytuacjach klient będzie musiał zapłacić grzywnę, co z kolei uniemożliwia ustalenie przykładowej wartości szkody poniesionej przez operatora. Zatem podstawy uzasadniające wysokość kary umownej są niejasne.

18. Brak sprzeciwu konsumenta powoduje przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony

Postanowienia takie dotyczą umów zawartych na czas określony, przedłużanych automatycznie w razie biernego zachowania się konsumenta. Charakter krzywdzący takich zapisów wynika z wykorzystania elementu zaskoczenia – klient nie ma świadomości, że nadal związany jest umową lub nie wypowiedział umowy z powodu zbyt krótkiego terminu wyznaczonego przez przedsiębiorcę.

19. Przedsiębiorca bez ważnej przyczyny zmienia istotne cechy świadczenia

Podejrzanie abuzywności takiej klauzuli dotyczy jednostronności w przyznaniu uprawnień. Jeśli bowiem obie strony umowy zdecydują się na zmianę istotnych cech świadczeń, to nie dojdzie do naruszenia pozycji i interesów konsumenta. Jednocześnie dokonana przez przedsiębiorcę zmiana mało istotnych cech świadczenia lub zmiana wynikająca z ważnych przyczyn jest dozwolona w ramach obrotu konsumenckiego.

⁴⁶ Wyrok SOKiK z dnia 28 grudnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 161/05, numer wpisu: 1041.

⁴⁷ Wyrok SOKiK z dnia 3 listopada 2008 r., sygn. akt XVII AmC 54/08, numer wpisu: 1791.

Przykład:

„Zainteresowany uświadamia sobie, że jeżeli będzie to zgodne z obowiązującymi przepisami, pożyczka może być udzielona również w innej walucie niż złoty, a mianowicie w koronach czeskich, dolarach amerykańskich, euro, koronach słowackich i wówczas będzie zobowiązany do jej zwrotu w otrzymanej walucie”⁴⁸.

Celem umowy jest poszukiwanie pożyczkodawcy, w związku z tym klient wskazuje kwotę pożyczki i walutę. Firma świadcząca usługi finansowe jest związana tym zapisem i nie może udzielać sobie prawa do zmiany istotnych cech usługi – w tym przypadku waluty. Tak poważna modyfikacja narusza prawa i interesy konsumenta.

20. Przedsiębiorca określa lub podwyższa cenę lub wynagrodzenie po zawarciu umowy

Przedsiębiorca może zmienić cenę i wynagrodzenie w trakcie trwania umowy, ale nie może odmówić prawa konsumentowi do rozwiązania umowy w związku z tym. Konsument, decydując się na transakcję, powinien mieć pewność wysokości kwoty, którą ma zapłacić. Jeśli dochodzi do modyfikacji, która mu nie odpowiada, to ma prawo bez żadnych konsekwencji wypowiedzieć kontrakt.

Przykład:

„Do ceny netto zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. Na dzień podpisania umowy stawka podatku VAT na lokal mieszkalny wynosi 7%, a na garaż i miejsce parkingowe 22%. W przypadku zmiany stawki podatku VAT nastąpi odpowiednia zmiana ceny”⁴⁹.

Ewentualne zmiany podatku VAT wchodzą w zakres ryzyka podejmowanej profesjonalnie działalności przedsiębiorcy i w związku z tym jego właśnie obciążają. Przerzucanie tego ryzyka oraz związanych z nim ewentualnych strat finansowych jest doniosłym naruszeniem praw i interesów konsumenta.

Przykład:

„Oasis Tours zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy na skutek wzrostu kursów walut, kosztów transportu, podatków lub opłat za usługi jak: lotniskowe, za- lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz zaproponować nową cenę. Uczestnik, w przypadku gdy nowa cena nie jest wyższa o ponad 10%, zobowiązany jest dokonać dopłaty”⁵⁰.

Przedsiębiorca branży turystycznej zastrzega sobie prawo zmiany umowy, w tym ceny, przy równoczesnym odmówieniu konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy.

21. Odpowiedzialność za osoby wykonujące umowę za przedsiębiorcę – uciążliwe formalności

Przedsiębiorcy często uzależniają swoją odpowiedzialność względem konsumenta od wykonania zobowiązań przez np. osoby trzecie. Innym spotykanym wybiegiem jest wymóg spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności – może to być obowiązek dokonania zgłoszenia w zbyt krótkim czasie lub przy użyciu określonego formularza.

48 Wyrok SOKiK z dnia 5 września 2008 r., sygn. akt XVII AmC 341/07, numer wpisu: 1757.

49 Wyrok SOKiK z dnia 18 maja 2005 r., sygn. akt XVII AmC 86/03, numer wpisu: 885.

50 Wyrok SOKiK z dnia 7 lutego 2005 r., sygn. akt XVII AmC 108/03, numer wpisu: 778.

Przykład:

„W przypadku uznania przez Stronę sprzedającą, iż niniejsza umowa wygasta, Strona sprzedająca dokona potrącenia kwoty przysługującej jej kary umownej, o jakiej mowa powyżej, z wierzytelności Strony kupującej o zwrot kwot wpłaconych na poczet ceny sprzedaży. Pozostała po dokonaniu potrącenia kwota wpłacona na poczet ceny sprzedaży zostanie przez Stronę sprzedającą zwrócona Stronie kupującej w terminie 30 (trzydziestu) dni po dokonaniu przez Stronę sprzedającą sprzedaży Apartamentu na rzecz dowolnej osoby trzeciej, w tym również wskazanej przez stronę kupującą”⁵¹.

Zwrot wpłaconej kwoty przez konsumenta jest tu zależny od niepewnego, przyszłego zdarzenia. Może on co prawda próbować znaleźć innego nabywcę lokalu, niejako na swoje miejsce, nie ma jednak pewności, czy umowa zostanie ostatecznie zawarta. Taki zapis umowy powoduje przerzucenie ryzyka podejmowanej przez przedsiębiorcę działalności na konsumenta i nie może być uznany za dozwolony.

22. Konsument ma obowiązek wykonania zobowiązania bez względu na okoliczności

Fragmenty umów przewidujące obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez przedsiębiorcę, stanowią kolejny przykład nadmiernego obciążania konsumenta. Celem wypełnienia umowy jest jej wykonanie przez obie strony, a ewentualne braki w realizacji jej postanowień mogą zostać zrekompensowane w drodze odszkodowania. W związku z tym nakładanie na konsumenta obowiązku wykonania umowy przy możliwym okresowym zaprzestaniu świadczenia usługi przez przedsiębiorcę zaburza równowagę kontraktową.

Przykład:

„Opiekun zobowiązuje się do opłaty ustalonego przez właściciela czesnego przez okres 12 miesięcy (tj. od XI do VII) do 6. dnia każdego miesiąca”⁵².

Właściciel przedszkola, zgodnie z innym zapisem tego samego wzorca umowy, ma możliwość zarządzenia nawet dwumiesięcznej przerwy wakacyjnej w opiece nad dzieckiem. Pomimo to rodzic jest w dalszym ciągu obciążony obowiązkiem ponoszenia opłat.

23. Rozpoznanie ewentualnego sporu z umowy przez sąd wskazany

Wszelkie postanowienia, których celem jest ograniczenie konsumentowi drogi do sądu i dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania cywilnego, są rażącym naruszeniem jego interesów. Dotyczy to w szczególności możliwości dochodzenia praw przed sądem powszechnym w Polsce.

Przykład:

„Spory wynikające z wykonania tej umowy rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby spółki”⁵³.

„Ewentualne spory wynikłe z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd w Poznaniu”⁵⁴.

51 Wyrok SOKiK z dnia 28 stycznia 2008 r., sygn. akt XVII AmC 109/07, numer wpisu: 1377.

52 Wyrok SOKiK z dnia 26 listopada 2009 r., sygn. akt XVII AmC 341/09, numer wpisu: 1874.

53 Wyrok SOKiK z dnia 23 listopada 2006 r., sygn. akt VII AmC 156/05, numer wpisu: 1007.

54 Wyrok SOKiK z dnia 23 września 2004 r., sygn. akt XVII AmC 51/03, numer wpisu: 691.

Te zapisy określają, który sąd będzie decydował o rozstrzygnięciu konfliktu między konsumentem a przedsiębiorcą, tymczasem tę kwestię regulują przepisy Kodeksu postępowania cywilnego. Według nich powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Sądem właściwym sporu będzie zatem sąd siedziby spółki, jeśli pozwanym będzie przedsiębiorca, albo sąd miejsca zamieszkania konsumenta, jeśli to on z kolei będzie pozwanym. Ponadto prawo przewiduje jeszcze trzecią możliwość – rozstrzygnięcie sporu przez sąd miejsca wykonania umowy.

Ważne:

Sądem właściwym miejscowo dla sporu wytoczonego przez przedsiębiorcę będzie sąd, w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania. Jeśli to konsument będzie chciał wytoczyć powództwo przeciwko przedsiębiorcy, to sądem właściwym będzie sąd, w okręgu którego ma siedzibę przedsiębiorca. Dodatkowo powództwo można wytoczyć przed sądem miejsca wykonania umowy.

Klauzule określające z góry właściwość miejscową sądu są niezgodne z prawem oraz mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta, ograniczając mu ustawowe uprawnienia. Strony mogą umówić się na piśmie, jaki sąd będzie rozpatrywał ich ewentualną niezgodę – takie postanowienie musi być jednak uzgodnione indywidualnie, czyli nie może być narzucone konsumentowi.

Ważne:

Strony mogą się umówić, jaki sąd będzie właściwy do rozpatrzenia sporu wynikłego w przyszłości z zawartej między nimi umowy – ta kwestia musi być jednak uzgodniona indywidualnie i nie może wynikać z narzuconej konsumentowi klauzuli.

Wydawnictwo powstało w ramach serii „Biblioteka UOKiK” – gromadzącej publikacje pracowników Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Katarzyna Kaczmarek, specjalista w Departamencie Polityki Konsumenckiej UOKiK.

Współpraca redakcyjna:

Marta Kozon, starszy specjalista w Departamencie Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej UOKiK.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa

tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl

ISBN 978-83-60632-69-7