Z powództwem do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może wystąpić każdy, kto według oferty przedsiębiorcy, mógłby zawrzeć z nim umowę (a więc każdy potencjalny klient), organizacja konsumencka, powiatowy rzecznik konsumentów oraz Prezes UOKiK.

Nie musimy więc być stroną danej umowy, by kwestionować jej postanowienia. Wystarczy podważyć samą treść postanowień wzorca umowy oferowanego konsumentom. Pamiętajmy jednak, że sąd rozstrzygnie tylko o abuzywnym charakterze danej klauzuli. Nie będzie natomiast orzekał o roszczeniach pieniężnych. Dlatego też jeżeli powołując się na niedozwolone postanowienie umowne dochodzimy danej kwoty, lepiej skorzystać z incydentalnej kontroli wzorca umowy. Bezpośrednim celem kontroli abstrakcyjnej jest wyeliminowanie z obrotu nieuczciwych klauzul i wpisanie ich treści do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Między innymi z tych powodów Prezes UOKiK, nie będący stroną żadnej umowy, występuje z powództwem do sądu o uznanie postanowień wzorców umów za klauzule abuzywne.

Gdzie znaleźć rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone?

Rejestr jest jawny. Oznacza to, że każdy może zapoznać się z jego treścią. Dostępny jest w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wersja elektroniczna rejestru znajduje się na stronach internetowych urzędu: **www.uokik.gov.pl**

Podstawa prawna

Regulacje prawne w zakresie niedozwolonych postanowień umownych znajdują się w art. 384 i nst. Kodeksu cywilnego oraz w art. 479 479 Kodeksu postępowania cywilnego.

Opracowała: Kamilla Pomorska
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK
Warszawa 2004

Phare

Publikacja finansowana
ze środków pomocowych
Unii Europejskiej
w ramach projektu
PHARE Nr
PL/IB/2001/EC/08

URZĄD OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich

Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel. (22) 55 60 800
www.uokik.gov.pl
konsument@uokik.gov.pl

Publikacja przygotowana
dzięki wsparciu finansowemu
Unii Europejskiej

Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich

Czym są nieuczciwe (abuzywne) postanowienia w umowach z konsumentami?

Decydując się na zawarcie umowy, coraz częściej spotykamy się z gotowym wzorcem, który przedstawiciel danego przedsiębiorcy wręcza nam w celu zapoznania się, a następnie złożenia pod nim swojego podpisu. Ten przygotowany druk zawierający warunki umowy nie podlega zazwyczaj negocjacji. Mamy więc właściwe dwa wyjścia – podpisać umowę bez zastrzeżeń, albo zrezygnować z jej zawarcia. Banki, operatorzy telefonii komórkowej, deweloperzy, zakłady ubezpieczeń, biura turystyczne to tylko przykładowe instytucje, które oferują nam zawarcie umowy z wykorzystaniem wzorca.

Przedsiębiorca jest autorem oferowanych nam warunków umowy. To on decyduje o ich kształcie, określa podstawowe prawa i obowiązki stron. Tym samym zachodzi obawa, że może tak sformułować treść umowy, by zawierała korzystne dla niego a niekoniecznie dla konsumenta postanowienia.

Z natury rzeczy przedsiębiorcy mają przewagę nad konsumentami. Przedsiębiorcy jako profesjonaliści są lepiej poinformowani o możliwościach i konsekwencjach wynikających z zawieranych umów. Wszystko to sprawia, iż mogą oni narzucać swoim kontrahentom – konsumentom – postanowienia dla nich niekorzystne.

Przeciwdziałaniu takim zjawiskom ma służyć instytucja niedozwolonych postanowień umownych (tzw. klauzul abuzywnych).

Klauzule abuzywne to postanowienia niedogodne dla konsumenta, stawiające go w nierównoprawnej pozycji lub pozbawiające go przyznanych ustawowo uprawnień. W kodeksie cywilnym przyjmuje się, że niedozwolone postanowienia naruszają dobre obyczaje oraz w sposób rażący interesy konsumentów.

Jak mogą wyglądać nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich?

Klauzule takie mogą przybierać różnorodna formę i treść. W szczególności powinniśmy zwrócić uwagę na klauzule, które:

- ujmują jednostronnie uprawnienia tylko dla przedsiębiorcy
- zastrzeżone są co prawda dla obu stron ale nieproporcjonalnie tzn. szersze uprawnienia są przyznane tylko dla przedsiębiorcy
- ograniczają (wyłączają) odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody wyrządzone konsumentowi
- wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania – w tym przypadku należy zwrócić uwagę na klauzule: „bez gwarancji", „nie gwarantujemy efektu", „na własne ryzyko"
- pozbawiają konsumenta praw przyznanych mu ustawowo np. wyłączenie lub ograniczenie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (akwizycja) lub umowy na odległość
- zawierają przyrzeczenie zawierania podobnych umów w przyszłości
- wyłączają zwrot świadczeń na wypadek rezygnacji z umowy
- nakładają tylko na konsumenta obowiązek zapłaty kary umownej, odstępnego (a także zastrzegające nieproporcjonalnie wygórowaną wysokość tych świadczeń)
- przedłużają automatycznie umowę zawartą na czas oznaczony
- zmieniają cenę ale nie przewidują prawa odstąpienia dla konsumenta
- wyłączają jurysdykcję sądów polskich

Jak skutecznie kwestionować niedozwolone postanowienia umowne?

Jeżeli w trakcie czytania warunków umowy zauważymy niedozwolone postanowienie, należy zwrócić uwagę przedsiębiorcy i zaproponować zmianę tego zapisu.
Najczęściej jednak dopiero po zawarciu umowy, w trakcie jej realizacji, orientujemy się, że zawiera postanowienia, których treść jest dla nas dalece niekorzystna. Jak wtedy postąpić? Można wykorzystać tzw. incydentalną lub abstrakcyjną kontrolę wzorca umowy.

Incydentalna kontrola dokonywana jest w odniesieniu do konkretnej umowy i konkretnej sytuacji między konsumentem a przedsiębiorca. Sprowadza się do wykazania niedozwolonego charakteru postanowienia warunków umowy, na podstawie którego dochodzimy konkretnego roszczenia od kontrahenta. Zgodnie z definicją niedozwolonych postanowień umownych określoną w kodeksie cywilnym, takie postanowienia nie wiążą nas z mocy prawa. Jeżeli przedsiębiorca nie przychyli się do naszego stanowiska, należy zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) o uznanie danego postanowienia za niewiążące i w związku z tym np. nakazanie przedsiębiorcy zapłaty spornej kwoty.
Przykład: jeżeli chcemy odstąpić od zawartej umowy, a w jej warunkach znajduje się postanowienie wykluczające taką możliwość lub przewidujące rażąco wygórowana karę umowną to wówczas możemy powołać się na niedozwolony charakter postanowienia umownego i jeżeli przedsiębiorca nie uwzględni naszych racji, dochodzić rozwiązania umowy przed sądem.

Abstrakcyjna kontrola wzorca umowy, jak sama jej nazwa wskazuje, dokonywana jest w oderwaniu od konkretnej umowy. Wyjaśnić przy tym należy, że wzorzec umowy staje się częścią umowy, w momencie jej podpisywania. Do tego momentu funkcjonuje jako wzorzec, który przedsiębiorcy mogą oferować konsumentom. I właśnie w takim kontekście może on stać się przedmiotem postępowania w ramach abstrakcyjnej kontroli wzorca umowy.
Kontrola odbywa się przed specjalną jednostką utworzoną w ramach struktury Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tylko ten sąd w Polsce jest właściwy w zakresie abstrakcyjnej kontroli wzorca umowy. Wynika to z konsekwencji jakie powoduje prawomocne orzeczenie ww. sądu. Skutkuje to bowiem wpisaniem postanowienia uznanego za niedozwolone do prowadzonego przez Prezesa UOKiK **rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone**. Od momentu wpisu stosowanie takiego postanowienia w obrocie z konsumentami staje się zakazane. Zakaz ten dotyczy nie tylko stron postępowania, ale także osób trzecich. Jest to tzw. skuteczność rozszerzona, rodząca skutki prawne wobec wszystkich uczestników obrotu. Kontrola abstrakcyjna ma więc charakter prewencyjny, tą droga dąży się do wyeliminowania z obrotu takich postanowień, które pozostają niekorzystne dla konsumentów. Treść rejestru powinna być wskazówką nie tylko dla konsumentów, ale również dla przedsiębiorców – jakich postanowień unikać we wzorcach umowy – by nie narazić się na zarzut stosowania niedozwolonych postanowień umownych.