



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



KLAUZULE ABUZYWNE

Warszawa 2017



Niemal każdego dnia zawieramy umowy. Nawet zakup pieczywa lub gazety jest w świetle prawa umową sprzedaży. Większość z nich można zawrzeć ustnie, niektóre zaś wymagają zachowania formy pisemnej.

Nie zawsze mamy wpływ na brzmienie poszczególnych postanowień. Gdy chcemy podpisać umowę np. z operatorem telefonicznym, ubezpieczycielem, deweloperem, szkołą językową czy biurem podróży, możemy z reguły albo przyjąć ją w całości, albo odrzucić, gdyż druga strona zazwyczaj nie przewiduje negocjacji jej treści.

Należy jednak pamiętać, że w świetle prawa **niewiążące są klauzule nieuzgodnione indywidualnie z konsumentem, jeśli określają jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy.**

Wyjątkiem jest sytuacja, gdy dotyczą one głównych świadczeń stron, np. ceny lub wynagrodzenia, o ile zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Co ważne, występowanie we wzorcu klauzuli niedozwolonej nie oznacza, że cała umowa jest nieważna – niewiążąca jest jedynie ta klauzula, a strony nadal są związane umową w pozostałym zakresie.

Czy wiesz, że...?

Klauzule niedozwolone zwane są inaczej **abuzywnymi** i najczęściej występują w obrocie prawnym właśnie pod taką nazwą.

Jakie są przykłady klauzul niedozwolonych?

Klauzule niedozwolone rażąco naruszają interesy konsumentów i dobry obyczaj. Abuzywne postanowienia umowne to np. takie, które:

- > wykluczają możliwość odstąpienia od umowy,
- > przewidują rażąco wygórowaną karę za odstąpienie od umowy,
- > narzucają sąd właściwy do rozpatrywania sporów,
- > wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność przedsiębiorcy za nienależyte wykonanie zobowiązania,
- > przyznają przedsiębiorcy prawo do wiążącej interpretacji umowy lub jej jednostronnej zmiany bez ważnej przyczyny.

Pamiętaj!

Przedsiębiorca nie może narzucać konsumentowi postanowień, które rażąco naruszają jego interesy i dobry obyczaj.

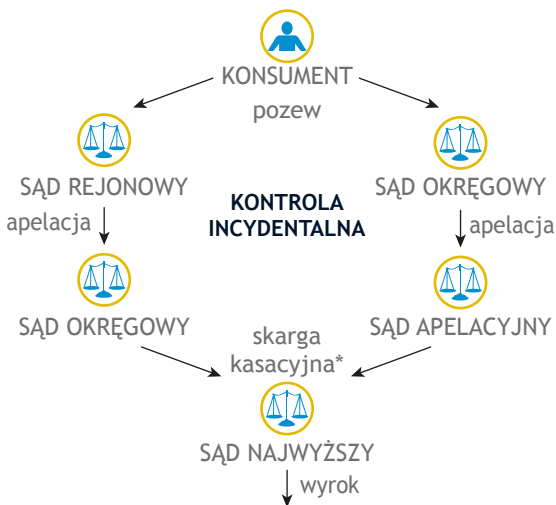
Co zrobić, jeśli w umowie znajduje się niedozwolona klauzula?

W zależności od tego, czy umowa została już podpisana, czy nie, konsument ma następujące wyjścia:

- > **Jeśli umowa nie jest jeszcze podpisana**, konsument powinien zwrócić się do przedsiębiorcy z wnioskiem o zmianę kwestionowanego postanowienia. Jeżeli kontrahent nie wyrazi na to zgody, najlepiej nie zawierać z nim umowy.
- > **Jeśli natomiast niedozwolone postanowienie znajduje się w umowie już podpisanej**, to nie wiąże ono konsumenta z mocy prawa. Jeżeli przedsiębiorca tego nie uwzględni, należy zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) z roszczeniem, którego chce się dochodzić. W pozwie należy wskazać, że opiera się ono na uznaniu klauzuli za niedozwoloną.

Kto kontroluje postanowienia umowy indywidualnego konsumenta?

Zajmuje się tym sąd powszechny – w ramach tzw. kontroli incydentalnej. Oznacza to, że badana jest konkretna umowa zawarta między przedsiębiorcą a konsumentem. Procedura ta przebiega następująco:



Wyrok Sądu Najwyższego rozstrzyga o żądaniu konsumenta zawartym w pozwie

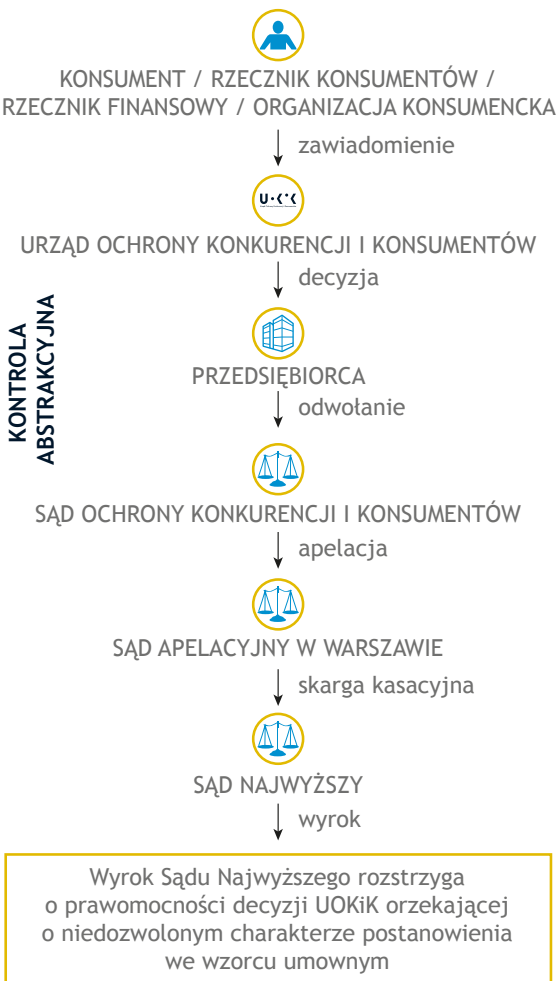
** w zależności od wartości sporu, o ile zgodnie z przepisami prawa jest dopuszczalna*

Ważne!

Powyższy schemat przedstawia ścieżkę sądową, którą nie zawsze trzeba przejść w całości. Jeżeli przedsiębiorca nie złoży apelacji lub skargi kasacyjnej, wyrok sądu będzie prawomocny na wcześniejszym etapie.

Kto kontroluje wzorce umowne?

Zajmuje się tym Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w ramach tzw. kontroli abstrakcyjnej. Oznacza to, że badany jest wzorzec, nie zaś konkretna umowa między przedsiębiorcą a konsumentem.



Ważne!

Powyższy schemat przedstawia ścieżkę sądową, którą nie zawsze trzeba przejść w całości. Decyzja Prezesa UOKiK uznająca postanowienie wzorca za niedozwolone może być prawomocna już na wcześniejszym etapie. Stanie się tak np. wtedy, gdy nie zostanie złożone odwołanie.

Kto może zawiadomić UOKiK o stosowaniu niedozwolonych postanowień?

Każdy konsument, ale też np. Rzecznik Konsumentów, Rzecznik Finansowy lub organizacja konsumencka mogą zawiadomić UOKiK o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień we wzorcu umowy. Nie oznacza to jednak automatycznego wszczęcia postępowania. Urząd robi to po przeanalizowaniu zawiadomienia, o ile uzna je za zasadne. Wszczęcie postępowania może być poprzedzone wystąpieniem UOKiK do przedsiębiorcy o zmianę lub zaprzestanie stosowania kwestionowanej praktyki.

Jeżeli UOKiK podejmie decyzję o wszczęciu postępowania, zawiadamiający może zostać dopuszczony do udziału w **charakterze podmiotu zainteresowanego**, o ile przyczyni się to do wyjaśnienia sprawy. Status zainteresowanego można uzyskać na wniosek. Taka osoba ma prawo wglądu do akt i składania wyjaśnień co do okoliczności sprawy, a także jest informowana o sposobie jej załatwienia.

Stroną postępowania jest natomiast ten, wobec kogo zostało wszczęte postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Gdzie szukać informacji o postanowieniach umownych uznanych za niedozwolone?

 Niedozwolone postanowienia umowne można znaleźć w bazie decyzji UOKiK, dostępnej na stronie internetowej decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf.

Decyzje publikowane są wraz z uzasadnieniem. Dzięki temu konsument może się zorientować, co dokładnie zostało zakwestionowane w danym postanowieniu. Jeśli klauzula, którą konsument ma w swojej umowie, jest taka sama jak ta wpisana już do bazy lub podobna, można powołać się na ten wpis w negocjacjach z przedsiębiorcą. Jeżeli to nie skutkuje, konsument może również podnieść ten argument przed sądem powszechnym.

 Dodatkowo do 2026 r. będzie istniał stary rejestr klauzul niedozwolonych uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php.

Znajdują się w nim postanowienia wzorców umowy, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) prawomocnym wyrokiem uznał za niedozwolone, oraz te, w sprawach których pozwy wpłynęły do SOKiK do 17 kwietnia 2016 r. Tego dnia bowiem weszła w życie nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, na mocy której to UOKiK – a nie SOKiK – decyduje o niedozwolonym charakterze danej klauzuli zawartej we wzorcu umowy.

Co jednak ważne, wszystkie klauzule zamieszczone w starym rejestrze nadal są traktowane jako niedozwolone, a posługiwanie się nimi jest zabronione. W przyszłości rejestr będzie miał głównie charakter historyczny – każdy będzie mógł sprawdzić, jak w latach ubiegłych orzekał sąd.

Pamiętaj!

Zawiadomienia o podejrzeniu stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umowy należy kierować do UOKiK. Gdy Urząd prawomocną decyzją uzna, że dane postanowienie jest niedozwolone, znajdzie się ono w bazie decyzji. Obowiązkiem przedsiębiorcy jest wykonanie decyzji, co prowadzi do wyeliminowania klauzuli z użycia.

Dla kogo decyzja UOKiK jest wiążąca?



Decyzja UOKiK uznająca postanowienie wzorca umowy za niedozwolone ma skutek w stosunku do przedsiębiorcy, który ją stosował, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę zawierającą klauzulę wskazaną w decyzji.

Oznacza to, że jeżeli np. dwa banki stosują identyczne niedozwolone postanowienia umowne, a tylko wobec jednego z tych banków została wydana decyzja, nie będzie ona wiążąca dla klientów drugiego banku. W takiej sytuacji klient drugiego banku może – w ramach kontroli incydentalnej – podnieść przed sądem powszechnym argument o niedozwolonym charakterze (czyli abuzywności) kwestionowanej klauzuli. Sąd może go uwzględnić i uznać, że jest to klauzula niedozwolona, a więc z mocy prawa niewiążąca konsumenta.

Jakie są konsekwencje stosowania niedozwolonych klauzul?

Wydając decyzję, która uprawomocni się po upływie czasu na złożenie odwołania lub po wyczerpaniu ścieżki odwoławczej, UOKiK zakazuje dalszego stosowania kwestionowanego postanowienia. Może też nałożyć karę finansową w wysokości do 10 proc. obrotu osiąganego przez przedsiębiorcę i określić środki usunięcia trwających skutków bezprawnej praktyki. Może to być zobowiązanie do:

> poinformowania konsumentów o uznaniu danego postanowienia za niedozwolone lub

> złożenia oświadczenia o treści i w formie określonej przez UOKiK.

Środki te powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

Przedawnienie

Jeżeli od końca roku, w którym przedsiębiorca zaprzestał stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy, upłynęły 3 lata, to nie wszczyna się postępowania z uwagi na przedawnienie.

Gdzie szukać pomocy?

- > U powiatowych lub miejskich Rzeczników Konsumentów – znajdziesz ich dzięki wyszukiwarce dostępnej na stronie uokik.gov.pl.
- > W oddziałach Federacji Konsumentów – oddział ze swojego regionu możesz znaleźć na stronie federacja-konsumentow.org.pl.
- > W Konsumenckim Centrum E-porad – aby otrzymać poradę, napisz na adres porady@dlakonsumentow.pl. Porad udziela Stowarzyszenie dla Powiatu.

Opracowanie: Monika Dobrzańska
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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