

Poradnik edukacyjny dot. praw konsumenta

Umowa adhezyjna i klauzula abuzywna

ŚIST

Świętokrzyski Instytut
Samorządu Terytorialnego



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU WSPIERANIA ROZWOJU ORGANIZACJI PORADNICZYCH NA LATA 2022–2033

Kielce

2022

Spis treści

Umowa adhezyjna	3
Klauzula abuzywna	8
Podsumowanie	15

Umowa adhezyjna

Współcześnie konsumenci mają bardzo dużo powinności w stosunku do świadczeniobiorców. Podpisując umowę na przykład z siecią komórkową, zobowiązują się do wywiązywania się z jej warunków. Najczęściej jest ona skonstruowana w ten sposób, że sporo obowiązków leży po stronie konsumenta, natomiast niewiele bądź praktycznie żadne nie dotyczą przedsiębiorcy. Czy takie postępowanie jest na pewno zgodne z prawem? Czy umowa adhezyjna stanowi wyjątek, czy jest standardowym rozwiązaniem stosowanym przez firmy o silnej pozycji rynkowej?



Tego rodzaju umowy stosowane są, gdy jedną ze stron umowy jest przedsiębiorca, który używa tzw. ogólnych warunków umowy np. banki, ubezpieczalnie, a także duże sklepy. Dla porównania – dokonując zakupów w mniejszych sklepach, co do zasady istnieje możliwość targowania się i wówczas dochodzi do zmiany warunków zawarcia umowy.

Każda umowa powinna być sporządzona z uwzględnieniem stanowiska wszystkich jej stron. Odstępstwem od tej reguły są tzw. umowy adhezyjne, które polegają na jednostronnym kształtowaniu treści zobowiązania. Oczywiście nie oznacza to automatycznego zawłaszczenia

większości praw umownych przez jedną ze stron, jednak w praktyce takie zobowiązania są z reguły dużo korzystniejsze dla tego, kto daną umowę sporządził.

Jak zostało wspomniane, umowy adhezyjne pojawiają się przede wszystkim w obrocie profesjonalnym, a więc tam, gdzie mamy do czynienia z dużymi przedsiębiorcami. Druga strona przyszłego zobowiązania nie ma w zasadzie możliwości wpływu na treść danej umowy, może jedynie zaakceptować ją w całości albo zrezygnować z zaciągnięcia zobowiązania. Oczywiście przed podpisaniem umowy adhezyjnej każdy z kontrahentów ma prawo wypowiedzieć się co do jej treści oraz zaproponować ewentualne zmiany w jej strukturze – składane wnioski nie są jednak wiążące i twórca umowy może w ogóle nie brać ich pod uwagę.



Doskonałym przykładem umowy adhezyjnej jest umowa o dostawę energii elektrycznej. Dostawca znajduje się bowiem na szczególnie silnej pozycji, zwłaszcza jeśli chodzi o Polskę, a tym samym to on dyktuje warunki zobowiązania. Konsument ma prawo jedynie zgodzić się na daną ofertę lub z niej zrezygnować – sam nie może jednak ustalać jakichkolwiek zapisów umownych. Umowa adhezyjna określana jest także jako umowa przystąpienia ponieważ słabsza strona może do niej tylko przystąpić lub zrezygnować ze zobowiązania.

W przypadku umowy adhezyjnej mówi się o trzech charakterystycznych cechach:

- masowość – tego rodzaju zobowiązania stosowane są przez wielkie korporacje, najczęściej w relacjach przedsiębiorca-konsument i dotyczą z reguły sprzedaży produktów przemysłowych/ komercyjnych;
- powtarzalność – umowy adhezyjne mają co do zasady taką samą treść, jedyną istotną zmianą są dane konsumenta i ewentualnie ceny za nabywany towar lub usługę;
- jednakowa treść – bardzo rzadko zdarza się, że umowy adhezyjne różnią się względem siebie co do treści, szczególnie jeśli dotyczą tego samego przedmiotu lub oferowanej usługi.

Wszystkie te cechy wiążą się ze sobą oraz wzajemnie uzupełniają. Każda z nich odnosi się do tego, że przedsiębiorca posługuje się jednym wzorem dla wielu klientów – nie zmienia go w zależności od sytuacji ekonomicznej ani nie dopasowuje indywidualnie do możliwości

klienta. Wszystkie zapisy w umowie są tak skonstruowane, żeby druga strona bez względu na swój status ekonomiczny była traktowana w taki sam sposób jak pozostali klienci.

W przypadku umowy adhezyjnej konsument nie ma możliwości negocjowania zmian w zakresie zaciąganego zobowiązania, głównie w zakresie ceny. Brak możliwości zmiany treści umowy adhezyjnej nie wynikają ze złej woli sprzedawcy, lecz z polityki danego przedsiębiorstwa. Konsument i przedstawiciel firmy nie mają możliwości nowego ukształtowania już gotowego kontraktu, ponieważ wiązałoby się to z jego nieważnością. Jedyną opcją pozwalającą na zmianę umowy adhezyjnej to uzyskanie zgody na taką czynność w kierownictwie danej firmy.

W tym miejscu należy jednak wyraźnie podkreślić, że pomimo silnej pozycji jednego z kontrahentów i praktycznie rzecz biorąc samodzielnego kształtowania przez niego warunków umowy, nie może on w pełni dobrowolnie układać treści zobowiązania. Zgodnie z zasadą swobody umów, 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.

Warto również wspomnieć, że tego typu procedura zawierania umów jest szybka i przede wszystkim wygodna, ponieważ ułatwia prowadzenie przedsiębiorstwa. To także świetne rozwiązanie dla klientów indywidualnych, ponieważ nie trzeba długo czekać na przeprowadzenie wszystkich niezbędnych procedur. Najczęściej w momencie podpisania umowy osobiście w placówce czy przez telefon lub Internet włączenie usługi albo możliwość korzystania z zasobów jest dostępna niemal od razu.



Pada pytanie, czy można dowolnie stosować umowy adhezyjne? Prawo przewiduje ograniczenia w stosowaniu umów adhezyjnych. Granice swobody kontraktowania wyznacza art. 353 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”.

Dodatkowo z art. 58 kc przewiduje sankcje nieważności na wypadek sprzeczności umowy z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego: Zgodnie z art. 58 k.c.:

„§ 1. Czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzą odpowiednie przepisy ustawy.

- *2. Nieważna jest czynność prawna sprzeczna z zasadami współżycia społecznego.*
- *3. Jeżeli nieważnością jest dotknięta tylko część czynności prawnej, czynność pozostaje w mocy co do pozostałych części, chyba że z okoliczności wynika, iż bez postanowień dotkniętych nieważnością czynność nie zostałaby dokonana”.*



Jeśli jedna ze stron umowy adhezyjnej uważa, że jej treść narusza zasadę swobody umów, powinna o tym poinformować drugiego kontrahenta. Jeśli twórca umowy nie zechce jej

zmienić, lepiej nie podpisywać takiego zobowiązania. Jeżeli jednak umowa została już podpisana i nie ma możliwości modyfikacji jej treści, jedynym rozwiązaniem będzie skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego. W tym celu należy złożyć pozew o stwierdzenie nieważności umowy w całości lub części. Powód powinien zaznaczyć w składanym piśmie, które zapisy umowne są jego zdaniem nieważne i na czym dokładnie polega ich sprzeczność z prawem lub zasadami współżycia społecznego. Jeśli umowa zawiera w sobie niedozwolone postanowienia (**tzw. klauzule abuzywne, o których więcej w dalszej części poradnika edukacyjnego dotyczącego praw konsumenta**), warto również nadmienić o tym fakcie w składanym pozwie.

W sytuacji, gdy jedną ze stron umowy adhezyjnej jest konsument wówczas prawo stawia go w pozycji bardziej uprzywilejowanej, otaczając go większą ochroną prawną oraz pewną możliwością powoływania się na niewiedzę.

Ustawodawca uważa konsumenta



za podmiot słabszy podlegający większej ochronie niż profesjonalny podmiot, którym jest przedsiębiorca. Zgodnie z art. 43 k.c. ten jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną, która prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą bądź zarobkową. *Z tego powodu istnieją dodatkowe ograniczenia dotyczące treści oraz szczegółowych zapisów prawnie egzystujących w tego typu kontraktach.*

Dodatkowo, w art. 385 § 1 i 3 k.c. uwzględniono **niedozwolone postanowienia umowne**, czyli tzw. **klauzule abuzywne**, inaczej nazywane szarymi. Idąc za art. 385 § 1:

„Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny”.

Co więcej, jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie. Nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. *W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. A także, ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.*

Według prawa wzorce umów, czyli ogólne warunki umowy, a także formularze, regulaminy czy taryfy muszą być kontrolowane. Wyróżnia się dwa rodzaje kontroli: incydentalną oraz abstrakcyjną wzorca. W pierwszym przypadku takiego audytu dokonuje sąd, który zajmuje się sporem pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcą stosującym nieodpowiednie klauzule. W drugim przypadku sprawa trafia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta (UOKiK). Jeżeli Prezes tej instytucji uzna, że faktycznie doszło do umieszczenia w umowie klauzuli abuzywniej, wtedy wydaje decyzję administracyjną, która obejmuje wszystkich konsumentów mających taki zapis.



Klauzula abuzywna

Klauzule abuzywne to niedozwolone zapisy w umowach między konsumentem, a przedsiębiorcą, regulowane przepisami Kodeksu cywilnego (art. 385-385). Określono je tak by chronić interesy kupujących. Wszystko dlatego, że przedsiębiorca zwykle znajduje się

w uprzywilejowanej pozycji w stosunku do klienta. To może skłonić go do zaproponowania mniej korzystnych dla klienta zapisów w umowach.



Tym samym klauzulami abuzywnymi zwanymi także niedozwolonymi postanowieniami umownymi nazywamy postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie, kształtujące jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385§ 1 KC). Odesłanie do dobrych obyczajów stanowi odwołanie do ocen uzasadniających reguły moralne znajdujące swoje źródło w wartościach powszechnie akceptowanych i obiektywnie pojmowanych. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności i inne działania odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

W związku z powyższym istnieją więc dwie przesłanki abuzywności, a zatem dwa powody, dla których klauzula zostaje uznana za klauzulę niedozwoloną w obrocie półprofesjonalnym (konsument – przedsiębiorca):

1. kształtowanie praw i obowiązków konsumenta przez przedsiębiorcę w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
2. rażące naruszenie interesów konsumenta.

Ponadto, aby konkretne postanowienie umowne mogło być uznane za niedozwolone, konsument nie może mieć rzeczywistego wpływu na postanowienia umowy.



Z kolei Art. 385 w paragrafie 3 doprecyzowuje, że niedozwolone postanowienia umowne nie dotyczą tylko zapisów w umowach zawieranych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, ale także odnoszą się do postanowień umowy przejętych z jej wzorca, zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

Art. 385 Kodeksu cywilnego prezentuje w 23 pozycjach katalog niedozwolonych postanowień umownych, będący swoistym wzorcem klauzul abuzywnych. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

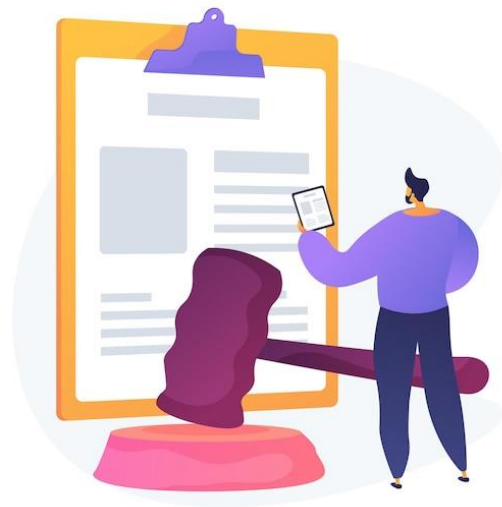
- 1) wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;
- 2) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
- 3) wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony;
- 4) przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;
- 5) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- 6) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;
- 7) uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, nie mającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie;
- 8) uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta;

- 9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;
- 10) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;
- 11) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;
- 12) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;
- 13) przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy;
- 14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;
- 15) zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia;
- 16) nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy;
- 17) nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;
- 18) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;
- 19) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;
- 20) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy;
- 21) uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;

- 22) przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta;
- 23) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

W przypadku wątpliwości czy dany zapis umowy spełnia kryteria abuzywności, wystarczy porównać jego treść z treścią przedmiotowego zestawienia.

Klauzule niedozwolone zawarte w postanowieniach umownych, ujęte w umowie bądź we wzorcu umowy nie wiążą konsumenta względem przedsiębiorcy, a zatem są wobec konsumenta bezskuteczne. Następuje to z mocy samego prawa (*ex lege*). Wystarczy więc, aby spełnione były dwie wyżej opisane przesłanki abuzywności. Nie jest konieczne wytoczenie powództwa o uznanie danego postanowienia umownego bądź wzorca umowy za niedozwolony.



Jednakże w celu uniknięcia w przyszłości sporów z przedsiębiorcą, konsument może wytoczyć powództwo o uznanie spornego postanowienia umownego za niedozwolone przed sądem powszechnym.

Istnieje również możliwość uznania przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie spornego postanowienia umownego za niedozwolone, ale pozostaje to wówczas bez związku z konkretną umową pomiędzy przedsiębiorcą X a konsumentem Y, tzw. kontrola abstrakcyjna.



W wyniku toczącego się postępowania o uznanie postanowień umowy za niedozwolone, określonego w przepisach art. 47936 do 47945 Kodeksu postępowania cywilnego, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wydaje wyrok, w którym uznaje klauzulę za niedozwoloną i zakazuje stosowania jej w obrocie pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem.

Klauzula umieszczana jest w **Rejestrze klauzul niedozwolonych**. Gdy przedsiębiorca zawrze w umowie bądź we wzorcu umowy klauzulę niedozwoloną, wpisaną do powyższego Rejestru, postanowienie umowne zawierające taką klauzulę jest nieważne (rygor z art. 58 Kodeksu cywilnego).

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 zrobi 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.



Niedozwolone postanowienia umowne można znaleźć w bazie decyzji UOKiK, dostępnej na stronie 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.

Podsumowanie

Obecnie obowiązujące przepisy mają na celu uniknięcie sytuacji, w których przedsiębiorca wykorzystuje swoją uprzywilejowaną pozycję w obrocie gospodarczym, nie dając konsumentowi wpływu na treść umowy, przez co konsument zmuszany jest do podpisania umowy zawierającej postanowienia umowne, często nie znając przepisów prawa. Wszechstronny katalog klauzul niedozwolonych, nieograniczający się tylko do tych z artykułu 3853 Kodeksu cywilnego, co daje konsumentowi szeroką ochronę własnych interesów. Ochronę konsumenta wzmacnia ponadto tryb administracyjno-sądowy realizowany przez Prezesa UOKiK, określając maksymalny czas na rozpatrzenie sprawy o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

Bez wątplenia rozwój gospodarczy przyczynił się do powszechniejszego zawierania umów za pomocą wzorca umowy, co daje możliwość wykorzystywania przez przedsiębiorców swojej ekonomicznej przewagi nad konsumentem, zawierając we wzorcach ustalenia uniemożliwiające lub utrudniające późniejsze dochodzenie swoich praw przez konsumenta. Ustawodawca chroni konsumenta przed takimi praktykami, dając możliwość zawiadomienia Prezesa Urzędu o podejrzeniu naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych.