Wzorce umów, niedozwolone postanowienia umowne,

umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

# Wzorce umów

Umowy adhezyjne – pojawienie się masowej produkcji i wymiany towarów i usług w XIX w. sprawił, że model umowy indywidualnej przestał odpowiadać wymogom obrotu gospodarczego. Aby zapewnić mu sprawny przebieg potrzebne było skonstruowanie prostych, stypizowanych, a ponadto szybko funkcjonujących instrumentów organizacyjnych zapewniających odpowiednie dopasowanie działań podmiotów uczestniczących w obrocie.

W miejsce rokowań, ucierania przeciwstawnych interesów pojawiły się jednostronnie formułowane propozycje umowy, na które druga strona, zwykle słabsza – mogła wyrazić jedynie swój całkowity akces, albo go odmówić, nie mając żadnego wpływu na treść umowy. Zresztą i sama decyzja akceptująca zaproponowaną treść umowy często stawała się iluzoryczna, wobec monopolistycznej pozycji jaką na rynku zajmował przedsiębiorca oferujący określone usługi lub towary.

Na przełomie XIX i XX w. we Francji pojawiła się koncepcja kontraktu adhezyjnego. Nie była to w zasadzie umowa, ale jednostronny akt przystąpienia lub poddania strony słabszej wzorowi umowy skonstruowanemu przez stronę silniejszą.

Mimo różnych wątpliwości w doktrynie należy uznać, że do tej koncepcji nadal zastosowanie mają instytucje prawne odnoszące się do umów. Jest to możliwe dzięki przyjęciu w polskim systemie koncepcji umowy opartej raczej na oświadczeniu – czyli zewnętrznym przejawie woli, niż na jej wewnętrznym elemencie czyli przeżyciu psychicznym. Ponadto polski system dysponuje dopasowaną do tej kategorii, instytucją wad oświadczeń woli, które nie eliminują spośród ważnych czynności prawnych, tych zawartych pod wpływem określonych nacisków ekonomicznych, o ile nie przyjmują postaci wyzysku.

Właśnie w umowach adhezyjnych przedsiębiorcy w szerokim zakresie posługują się wzorcami, które w sposób jednolity określają treść przyszłych umów indywidualnych.

Wzorce te noszą różne nazwy:

* Warunki umów
* Regulaminy
* Wzory umów
* Umowy typowe
* Taryfy
* Formularze umów

Nie tylko przyspieszają one procedurę zawierania umów, ale także ułatwiają racjonalizację prowadzenia wielkich przedsiębiorstw, poprzez obniżenie ich kosztów własnych, planowania działalności, kalkulację ryzyka i kontrolę wewnętrzną. Wzorce umów sprzyjają ujednoliceniu treści umów pojawiających się w obrocie masowym, a przez to umacniają pewność prawa.

Z drugiej strony stosowanie wzorców umów przed przedsiębiorców może zagrażać interesom ich kontrahentów. Najczęściej przedsiębiorca, faktycznie zajmując silniejszą pozycję od swojego kontrahenta narzuca im przez wzorce korzystne dla siebie, a krzywdzące dla drugiej strony postanowienia masowo zawieranych umów.

Silniejsza pozycja przedsiębiorcy przejawia się w:

1. Płaszczyźnie intelektualnej – lepsze rozpoznanie sensu zawieranej umowy oraz jej konsekwencji prawnej i faktycznej
2. Płaszczyźnie ekonomicznej – dominacji na rynku, która faktycznie pozbawia kontrahenta uzyskania potrzebnego mu dobra lub usługi jeśli nie zaakceptuje stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca umowy.

Najczęściej ta słabsza pozycja odnosi się do indywidualnego konsumenta wobec profesjonalnego przedsiębiorcy.

Regulacja prawna odnosząca się do wzorców umownych wymaga szczególnej uwagi ustawodawcy. Tradycyjne instrumenty prawne często okazują się niewystarczające dla oceny wszystkich zagrożeń i korzyści wynikających ze zjawiska wzorców. Przede wszystkim rozstrzygnięcia wymagają dwa problemy:

1. Jakie przesłanki musi spełniać wzorzec aby przypisać mu doniosłość prawną?
2. W jaki sposób przeciwdziałać wykorzystaniu ich da pokrzywdzenia słabszej strony, która zwiera umowę z przedsiębiorcą stosującym wzorzec?

Najwcześniej te regulacje unormował polski kodeks zobowiązań z 1933r. – art. 71 (dotyczący regulaminów) ora art. 72 (umowy typowe)

Następnie Kodeks z 1964r. wprowadził regulację art. 384 i 385 – przepisy te odnosiły się do potrzeb gospodarki centralnie sterowanej.

Przekształcenia ustrojowe były przyczyną gruntownych zmian w tych przepisach obejmujących art. 384 – 3852. Na tej podstawie wyróżniono trzy typy wzorców:

1. Wzorce normatywne mające postać przepisów prawnych
2. Wzorce kwalifikowane wydawane przez upoważnionego tego przez szczególne przepisy przedsiębiorstwa – wzorzec taki wiązał drugą stronę już nawet wtedy gdy mogła się o jego treści z łatwością dowiedzieć.
3. Wzorce niekwalifikowane – wydawane bez szczególnego upoważnienia przez przedsiębiorcę; był wiążący dla drugiej strony jeśli znając jego treść wyraziła zgodę na jego włączneie do treści umowy

Regulacje te okazały się jednak nieprzystające do standardów europejskich ochrony konsumentów. Budziły też zastrzeżenia pod kątem ich konstytucyjności ze względu na niezgodność z przepisami Konstytucji z 1997r. o źródłach prawa.

Radykalne zmiany w tym zakresie wprowadziła ustawa z 2.3.2003 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, która weszła w życie 1.7.2000r. Obecnie instytucję wzorców umownych regulują przepisy art. 384-3854 KC

**Pojęcie i charakter prawny wzorca umowy**

Pojęcie wzorzec umowny, od chwili użycia go w treści art. 384 KC przestało być tylko pojęciem doktrynalnym i stało się terminem ustawowym. Pojęcie to należy odnosić do wszelkich jednostronnie przygotowanych z góry przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów.

Przepis art. 384 par. 1 wskazuje, że wzorzec umowy ma być ustalony przez jedną ze stron. Wymóg „ustalenia” przez jedną ze stron należy interpretować szeroko – nie chodzi tylko o redagowanie wzorca przez jedną ze stron ale także o wszystkie sytuacje, gdy wzorzec istniał wcześniej, być może nawet był przez kogoś wykorzystywany, o ile strona ta zamierza stosować go przy zawieraniu przez siebie umów.

Termin „wzorzec” odnosi się także do wielokrotnego wykorzystywania go przez stronę która go „ustaliła”. Te cecha odróżnia wzorzec od indywidualnie składanych propozycji zawarcia umowy czy to w toku prowadzonych negocjacji czy jako oferty.

Wynika z tego, że wzorce mogą zawierać tylko tego rodzaju postanowienia, które są powtarzalne w umowach dla których je przeznaczono. Dlatego nie mogą obejmować postanowień określających indywidualnie drugą stronę umowy lub precyzujących jej przedmiot – które stanowią element konieczny każdej zawieranej indywidualnie umowy. Można zatem stwierdzić, że zawarte we wzorcu postanowienia uzupełniają treść stosunku prawnego powstałego z indywidualnej umowy.

Chociaż ustawa nie określa kręgu podmiotów mogących posługiwać się wzorcami umownymi, pośrednio z masowego zastosowania wzorców można wskazać, że chodzi tu o profesjonalistów stale prowadzących określoną działalność.

O przedsiębiorcach jako stronie ustalającej wzorzec umowny wyraźnie stanowi art. 3854 KC.

**Charakter prawny wzorca**

Wywołał wątpliwości w doktrynie – zwłaszcza pod względem tego czy mają one postać norm prawnych obowiązujących na podstawie udzielonych podmiotom prawa cywilnego szczególnych kompetencji prawotwórczych.

Z punktu widzenia funkcjonalnego – wzorce oddziałują na zachowania ich adresatów podobnie do norm prawnych – w aspekcie prawnym należy jednak zdecydowanie odrzucić taką kwalifikację. Byłaby ona nie do pogodzenia z art. 87 i n Konstytucji, które tworzą zamknięty katalog organów upoważnionych do stanowienia powszechnie obowiązujących norm prawnych.

Drugi pogląd wyjaśnia charakter prawny wzorca umowy i łączy jego doniosłość prawną ze zgodą na niego drugiej strony umowy. Ta koncepcja była uznawana pod rządami regulacji z lat ’90 i nadal jest reprezentowana.

W myśl trzeciego poglądu wzorzec umowny jest kwalifikowanym oświadczeniem woli mającym szczególny reżim prawny. Wzorzec umowy nie jest częścią umowy i nie wymaga zgody kontrahenta.

Nowa regulacja wzorca umownego wzmacnia argumentację przemawiającą za tym ostatnim stanowiskiem.

Po pierwsze, nowa regulacja nie zawiera już wzmianki która zawarta była w przepisie art. 385 par. 2 i odnosiła się do związania drugiej strony wzorcem tylko wtedy „gdy znając ich treść wyraziła zgodę na włączenie ich do treści umowy” Brak tego przepisu zwalnia z konieczności przyjmowania fikcji wyrażenia zgody na wzorzec i to ze skutkiem włączenia go do treści umowy.

Po drugie nowe przepisu art. 47936-47945 KPC pozwalają na kontrolę wzorców in abstracto – to znaczy niezależnie od tego czy znalazły one zastosowanie przy zawarciu indywidualnej umowy. Mają więc one samodzielną doniosłość prawną.

**Informacja o wzorcu przesłanką mocy wiążącej wzorca**

Wzorzec – w przeciwieństwie do aktu normatywnego - nie wymaga opublikowania. Z drugiej strony nie można przyjąć, że będzie on wiązał drugą stronę w sytuacji gdy nie mogła się z nim zapoznać. Ustawodawca nałożył na stronę ustalającą wzorzec ciężar poinformowania o nim drugiej strony umowy i to pod sankcją niezwiązania jej postanowieniami wzorca.

**Doręczenie wzorca**

Art. 384 par. 1 stanowi, że wzorzec umowy wiąże drugą stronę jeśli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Doręczenie wzorca stanowi najpewniejszy i najdogodniejszy dla drugiej strony sposób poinformowania jej o wzorcu. Ustawodawca zastrzegł, że wzorzec musi być doręczony przed zawarciem umowy i to z takim wyprzedzeniem, by adresat mógł się zapoznać z jego treścią przed złożeniem oświadczenia woli. Jeśli przepis szczególny nie stanowi inaczej wzorzec umowny powinien być doręczany w całości.

**Inne sposoby informowania o wzorcu**

Są to sposoby łatwiejsze do zastosowania przez stronę ustalającą wzorzec. W myśl art. 384 par. 2 KC w razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, a druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści, nie jest koniecznej jego doręczanie. Troska o stworzenie takiej dostępności informacji spoczywa na stronie ustalającej wzorzec. Powinna ona dostosować sposób udostępnienia wzorca drugiej stronie do rodzaju stosunku umownego i rozmiaru wzorca. Np. publikacja w określonym dzienniku, wywieszenie lub wyświetlenie w lokalu przedsiębiorstwa, wyłożenie do wglądu w miejscu łatwo dostępnym.

Jeśli drugą stroną umowy jest konsument zastosowanie tego ułatwionego sposobu informowania o wzorcu jest ograniczone do umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego – art. 384 par 2 zd. 2 KC.

W przypadku coraz częściej stosowanych wzorców w postaci elektronicznej moc wiążąca wzorca jest uzależniona od dostarczenia stronie w szczególny sposób. Polega on na udostępnieniu tej stronie wzorca przed zawarciem umowy tak, aby mogła ona go przechowywać oraz odtwarzać w zwykłym toku czynności np. przesłanie pocztą elektroniczną, na płycie CD, ale nie na stronie www, brak trwałości.

**Przejrzystość wzorca**

Art. 385 par 2 KC stanowi, że wzorzec powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Odnosi się to do wszystkich wzorców – kierowanych do konsumentów i do przedsiębiorców. Jednak tym kierowanym do konsumentów stawia się pod tym względem szczególnie wysokie wymagania – wyrażenie wzorca w języku zrozumiałym dla adresata, literami niezamazanymi, odpowiedniego rozmiaru, przy użyciu słownictwa i składni zrozumiałej dla typowego adresata.

Jeśli z punktu widzenia typowego adresata część wzorca okaże się niezrozumiała – nie wywołuje ona skutków prawnych, czyli nie wiąże drugiej strony – art. 385 par. 2 w zw. z art. 58 KC

Jeśli wzorzec jest zrozumiały, ale z punktu widzenia typowego adresata i przy zastosowaniu reguł wykładni nie da się ustalić znaczenia postanowień wzorca, należy przyjąć takie jego znaczenie jakie jest korzystniejsze dla drugiej strony umowy.

**Relacja między wzorcem a umową**

Art. 385 par. 1 stanowi, że w razie sprzeczności umowy z wzorcem strony są związane umowa. Zgodna wola stron wyrażona w umowie zasługuje w obszarze czynności prawnych na szczególne uznanie. Sprzeczność wzorca z umową nie wpływa na ocenę jej ważności. Umowa jest ważna i wywołuje skutki prawne wyrażone w jej treści. Wzorzec również zachowuje swoją ważność ale staje się bezskuteczny względem drugiej strony w zakresie w jakim jest sprzeczny z umową.

**Wydanie wzorca umowy w czasie trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym**

Stosunek prawny o charakterze ciągłym to stosunek zobowiązaniowy nastawiony na trwanie, którego swoistym sposobem zakończenia jest wypowiedzenie np. umowa rachunku bankowego, najem, dzierżawa.

W myśl art. 3841 wzorzec umowy wiąże stronę jeśli nie wypowiedziała ona umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Wzorzec ten obowiązuje dopiero wtedy gdy spełnione będą ogólne warunki wyrażone w art. 384 KC – strona powinna być więc o nim stosownie poinformowana. Jeśli mamy do czynienia z konsumentem należy mu doręczyć wzorzec.

Zmiana istniejącego stosunku zobowiązaniowego poprzez wydanie wzorca [po raz pierwszy lub kolejny] dopuszczalna jest wyłącznie na postawie klauzuli modyfikacji zawartej w umowie lub we wzorcu albo na podstawie szczególnego przepisu. Nie mogą w taki sposób zostać wprowadzone zmiany naruszające istotne elementy umowy, postanowienie dopuszczające zmiany nie może mieć charakteru blankietowego – powinno wskazywać na okoliczności uzasadniające zmianę dotychczasowego albo wydanie nowego wzorca.

**Konflikt wzorców**

Pojawia się w sytuacji gdy obie strony umowy są przedsiębiorcami i stosują ustalone przez siebie wzorce. Kwestię tę reguluje 3854 KC – stanowiąc, że strony wiążą tylko te postanowienia, które nie są ze sobą sprzeczne. Jednakże nie dochodzi w myśl par. 2 tego art. do zawarcia umowy gdy po otrzymaniu oferty oblat niezwłocznie zawiadomi oferenta, że nie zamierza zawierać umowy na podstawie wzorca ustalonego przez oferenta.

# Niedozwolone postanowienia umowne

Należą one do kategorii umów konsumenckich rozumianych jako umowy zobowiązujące, w których po jednej stronie występuje przedsiębiorca, a po drugiej konsument.

Pojęcie konsumenta – art. 221 KC

Pojęcie przedsiębiorcy – art. 431 KC

Cechy charakterystyczne umów konsumenckich:

- koncepcja ochrony konsumentów 🡪 respektowanie rzeczywistych decyzji konsumenta dobrze poinformowanego o sensie i skutkach zawieranej umowy oraz po jego dojrzałym namyśle.

- rozbudowany system obowiązków informacyjnych co do przedmiotu i treści umowy oraz o przedsiębiorcy wykonywanych jeszcze przed zawarciem umowy.

- ochrona prywatności konsumenta, wolność od niepokojenia go zamiarem zawarcia umowy przez przedsiębiorcę.

- zapewnienie ustawowego prawa odstąpienia od umowy

Problematykę niedozwolonych postanowień umownych ustawodawca uregulował w art. 3851 – 3853 KC Chodzi tu o klauzule które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Gdyby nie istniała szczególna regulacja w tym zakresie należałoby odwoływać się do przepisu art. 58 par 2 i 3 KC, w myśl których czynność prawna sprzeczna z zasadami współżycia społecznego byłaby nieważna w całości lub w części. Unormowanie to nie odpowiadałoby postulatowi skutecznej ochrony konsumenta. Jest zbyt ogólne, a poza tym sankcja nieważności bezwzględnej uderzałaby przede wszystkim w jego interesy uniemożliwiając nabycie mu potrzebnego dobra lub usługi.

Regulacja odnosząca się do niedozwolonych klauzul obejmuje nie tylko umowy konsumenckie zawierane na podstawie wzorca(choć te stanowią główny jej przedmiot) ale także te zawierane bez niego. Regulacja ta odnosi się do niektórych postanowień umów konsumenckich wyróżnionych według dwóch kryterów:

1. Treści
2. Sposobu ich ustanowienia

Kodeks nie pozwala na uznanie za niedozwolone postanowień określających jednoznacznie główne świadczenie stron czyli essentialia negotii – w tym cenę lub wynagrodzenie jeśli zostały ustalone jednoznacznie oraz postanowień uzgodnionych indywidualnie z konsumentem.

Przepis art. 3851 KC dopuszcza uznanie za klauzulę niedozwoloną postanowienia umowy, które nie zostało z konsumentem indywidualnie uzgodnione. Za nieuzgodnione indywidualnie uznaje się wszystkie te postanowienia na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca.

**Ciężar dowodu indywidualnego uzgodnienia**

Stwierdzenie tej okoliczności może nastręczać trudności dowodowych. Kwestię dowodu ustawodawca rozstrzygnął w przepisie art. 3841 par. 4 KC – ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie spoczywać będzie na przedsiębiorcy który broniąc się przed żądaniem konsumenta uznania klauzuli za niedozwoloną, będzie musiał udowodnić, że rzeczywiście została z nim uzgodniona. Ustawodawca nie zezwala przedsiębiorcy na przeprowadzenie dowodu z indywidualnych uzgodnień w stosunku do klauzul wzorca umownego wyłączonych lub niewłączonych do umowy.

**Przesłanki uznania klauzuli za niedozwoloną**

Przesłankami uznania postanowień umowy za niedozwolone jest taka ich treść która kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszając jego interesy.

Klauzula generalna dobrych obyczajów ma podobną treść co zasady współżycia społecznego i pełni podobną funkcję. Przez pojęcie dobrych obyczajów należy rozumieć taki zespół norm pozaprawnych na który składają się normy moralne i obyczajowe powszechnie przyjęte w stosunkach gospodarczych dla realizacji określonych wartości takich jak: uczciwość rzetelność lojalność, fachowość.

Nie można jednak ograniczyć się wyłącznie do analizy treści klauzuli. Konieczne jest także rozpatrzenie jej w konkretnym kontekście, biorąc pod uwagę okoliczności zawarcia umowy. Późniejsza zmiana stosunków nie ma znaczenia dla oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami.

Sama jednak niezgodność z dobrymi obyczajami nie wystarczy aby uznać postanowienie umowy za niedozwolone. Zastosowanie szczególnego reżimu ochrony konsumenta uzależnione jest od tego czy klauzula umowy rażąco narusza interesy konsumenta. To także ma charakter odwołania do kryterium ocennego. Rażące naruszenie interesu konsumenta odnosi się do takiego ukształtowania stosunku zobowiązaniowego, które oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Nie chodzi tu wyłącznie o interes ekonomiczny, ale także o inne okoliczności takie jak: stworzenie trudności organizacyjnych, stratę czasu, naruszenie sfery prywatności. Warto zapamiętać, że nie każde naruszenie może być podstawą uznania postanowienia umowy za niedozwolony – a jedynie rażące.

**Katalog klauzul z art. 3853 KC**

Zawarte w nim klauzule można podzielić na:

1. Ograniczające bądź wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy pkt 1-3 i 21
2. Przekazujące przedsiębiorcy kontrolę nad treścią postanowień i wykonaniem umowy pkt 3-15 i 19-20
3. Kształtujące lub umożliwiające przedsiębiorcy kształtować niekorzystnie dla konsumenta czas trwania umowy pkt 10, 14-15 i 18
4. Naruszające w inny sposób równowagę kontraktową pkt 16-17

Charakter prawny tej listy ustala art. 3853 KC stanowiąc, że „w razie wątpliwości uważa się” wymienione w tym przepisie postanowienia umowne za niedozwolone. Przepis ten stanowi szczególną normę interpretacyjną oświadczenie woli.

Katalog klauzul zawarty w omawianym artykule ma charakter otwarty. Świadczy o tym użycie przez ustawodawcę zwrotu „w szczególności”. Oznacz to, że sąd po przeanalizowaniu kontekstu sytuacyjnego w świetle dobrych obyczajów i interesów konsumenta, może uznać za niedozwoloną także klauzulę umowną innej treści.

**Skutki uznania klauzuli za niedozwoloną**

Klauzule takie nie wiążą konsumenta. Umowa zostaje więc zawarta i wywołuje wszystkie skutki prawne zawarte w jej treści, wzorcu oraz te określone w art. 56 KC, z wyjątkiem tych, które wskazane zostały w klauzulach niedozwolonych.

**Kontrola abstrakcyjna**

Polega na ocenie wzorca nie przez pryzmat konkretnego stosunku zobowiązaniowego ale niezależnie od niego, bez względu na to czy wzorzec znalazł zastosowanie w następstwie zawarcia umowy.

Koncepcja ta jest zgodna z wymogami prawa unijnego i znalazła odzwierciedlenie w przepisach art. 47936- 47945 KPC.

Podmioty które mogą wnieść powództwo o uznanie wzorca umownego za niedozwolony są wymienione w art. 47938 KPC. Powództwo to wytacza się przeciwko przedsiębiorcy, który stosuje wzorzec. Sądem właściwym jest Sąd Okręgowy w Warszawie pełniący funkcję Sądu ochrony konkurencji i konsumentów. W sentencji wyroku Sąd podaje treść postanowienia które uznaje za niedozwolone i zakazuje jego wykorzystania. Naruszenie zakazu zagrożone jest grzywną (art. 138b KW). Wyrok ten ma skutek wobec osób trzecich (inaczej niż przy kontroli incydentalnej) od chwili wpisania postanowienia po uprawomocnieniu się wyroku do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

# UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Regulacje odnoszące się do umów konsumenckich stawiają sobie przede wszystkim za cel:

* Ochronę życia prywatnego człowieka przed agresywnymi i bezwzględnymi sposobami oferowania usług lub dóbr przez przedsiębiorców
* Ochronę konsumenta przez zaskoczeniem go ofertą przedsiębiorcy w sytuacji gdy nie ma właściwych przesłanek aby konsument podjął decyzję o zawarciu umowy po dojrzałym namyśle
* Zapewnienie konsumentowi identyfikacji przedsiębiorcy działającego poza swoim lokalem

Te cele realizowała ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, jednak została uchylona ustawą z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta. Nowa ustawa ma ujednolicić i uściślić przepisy odnoszące się do umów zawieranych w okolicznościach nietypowych (na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa) w zakresie informacyjnym oraz wymogów formalnych związanych z zawieraniem takich umów oraz prawem odstąpienia od nich. Ustawa ta jest odzwierciedleniem dyrektywy unijnej Parlamentu i rady z 2011r. harmonizującej przepisy odnoszące się do tych kwestii. Ustawa o prawach konsumenta weszła w życie 25 grudnia 2014r. i znajduje zastosowanie do umów zawartych po tej dacie.

Wyłączenia z zakresu stosowania tej ustawy znajdują się w jej art. 3. Katalog ten jest wyczerpujący i odnosi się m.in. do umów dotyczących usług socjalnych i opieki nad dziećmi, umów dotyczących gier hazardowych, dotyczących usług zdrowotnych, zawieranych za pomocą automatów, umów o imprezę turystyczną i innych. Do niektórych umów stosuje się tylko częściowo te przepisy np. przewóz osób, obrót nieruchomościami. Natomiast do umów dotyczących usług finansowych przepisy te stosuje się tylko w przypadku umów zawieranych na odległość. Przepisy tej ustawy mają charakter semiimperatywny – nie można ich wyłączyć, ani ograniczyć praw jakie przyznają konsumentom. Przeciwne postanowienia umów są nieważne, a w ich miejsce wchodzą przepisy ustawy.

## UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

Należą także do umów konsumenckich. Regulowane są także ustawą prawo konsumenckie Umowy zawierane na odległość są nazywane umowami między nieobecnymi.

Celem tej regulacji jest ochrona konsumenta przed zagrożeniami wynikającymi z tego, że przy zawieraniu umowy nie uczestniczy bezpośrednio przedsiębiorca, przez co konsument ma ograniczone możliwości zapoznania się z przedmiotem świadczenia, identyfikacji przedsiębiorcy, a także niekiedy kontrolowania środków komunikacji jakimi posługuje się przedsiębiorca.

**Miejsce zawarcia umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa**

Jeśli mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zawiera umowę w lokalu przedsiębiorstwa, oznacza to, że jest przygotowany do jej zawarcia, nie może być ofertą przedsiębiorcy zaskoczony, a sam lokal jest wystarczającym elementem identyfikującym przedsiębiorcę.

Art. 2 pkt 3 PrKonsum uznaje ze lokalem przedsiębiorstwa jest nieruchomość albo część nieruchomości w której przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe jak i rzecz ruchoma w której przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe.

Ze względów pragmatycznych nie ma zastosowania reżimu ochronnego przewidzianego ustawą do umów zawartych poza lokalem jeśli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej 50 zł.

**Sposób zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa**

Regulując zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa, ustawa wprowadza w interesie konsumenta pewne modyfikacje ogólnego reżimu dochodzenia umów do skutku poprzez nałożenie na przedsiębiorcę obowiązków o charakterze informacyjnym.

* **Okazanie konsumentowi dokumentu** potwierdzającego prowadzenie przedsiębiorstwa oraz dokumentu tożsamości przez przedsiębiorcę lub jego reprezentanta, a także w przypadku tego ostatniego odpowiedniego umocowania. Niedopełnienie tego obowiązku rodzi odpowiedzialność na podstawie art. 139 b kodeksu wykroczeń.
* **Obowiązek poinformowania przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od niej we właściwym terminie** oraz wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Wzór powinien zawierać oznaczenie przedsiębiorcy oraz jego siedziby. Obowiązek ten nie jest opatrzony żadna sankcją, ale konsument może żądać jego wykonania na drodze sądowej – trudności dowodowe.
* **Obowiązek wręczenia pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy** stwierdzającego datę jej zawarcia, rodzaj i przedmiot świadczenia oraz cenę. Potwierdzenie to czyni zadość wymogowi pisemnej formy umowy.
* **Obowiązki informacyjne** w celu ułatwienia konsumentowi świadomego podjęcia decyzji – katalog obowiązków art. 8 dotyczy informacji o:

1. Głównych cechach świadczenia
2. Dane identyfikacyjne przedsiębiorcy
3. Łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami
4. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji
5. Przewidziana przez prawo odpowiedzialność przedsiębiorcy za jakość świadczenia
6. Treść usług posprzedażowych i gwarancji
7. Czas trwania umowy i sposób i przesłanki jej wypowiedzenia i in.

Ustawodawca nakłada też obowiązek uzyskania zgody konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza ustalone wynagrodzenie główne. Art. 10 i 11 dotyczący taryfikatora płatności.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa mamy do czynienia z ograniczeniem obowiązków informacyjnych wtedy gdy umowa dotyczy usług polegających na naprawie lub konserwacji jeśli przedsiębiorca i konsument natychmiast wykonują swoje zobowiązania, a wynagrodzenie przedsiębiorcy nie przekracza 600 zł. – art. 16

**Prawo odstąpienia od umowy**

Przysługuje konsumentowi z mocy ustawy (art. 27) i to bez podania przyczyny. Stanowi to ograniczenie zasady *pacta sunt servanda*. Stwarza ono szanse konsumentowi do ponownego przemyślenia decyzji o zawarciu umowy, a przede wszystkim do dokładnego zbadania przedmiotu umowy i sprawdzenia jego użyteczności.

Prawo odstąpienia nie może być uchylone przeciwnymi uregulowaniami umowy. W szczególności nie może ono być uzależnione od zapłaty przez konsumenta określonej sumy pieniężnej.

Prawo odstąpienia – art. 395 KC

Odstępne – art. 396 KC

Sprzeczne z tymi zasadami postanowienia umów nie wywierają żadnych skutków. Strony mogą natomiast kształtować prawo odstąpienia od umowy w sposób korzystniejszy dla konsumenta. Z tego względu normy regulujące to zagadnienie należy zaliczyć do grupy semiimperatywnych.

W art. 38 ustawa zawiera obszerny katalog umów którym nie przysługuje prawo odstąpienia. Jest to katalog wyczerpujący i zawiera np. umowy, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności, umowy odnoszące się do rzeczy dostarczonych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych.

Ustawowe prawo odstąpienia od umowy jest to **prawo kształtujące** wykonywane przez konsumenta poprzez oświadczenie składane drugiej stronie. Ustawa stanowi o **14 dniowym** terminie do złożenia tego oświadczenia, po jego upływie prawo odstąpienia wygasa, o ile strony nie ustaliły w umowie terminu dłuższego. – art. 7

Początkiem biegu tego terminu jest dzień zawarcia umowy – art. 28 pkt 2. Jeśli jednak konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia, początek biegu tego terminu 14 dniowego rozpoczyna się od dnia uzyskania przez niego informacji o prawie do odstąpienia. Dla zabezpieczenia pewności obrotu oraz wyeliminowania przedłużającej się niepewności co do skuteczności umowy ustawodawca zastrzegł, że w każdym wypadku prawo odstąpienia od umowy wygasa po upływie **12 miesięcy** do jej wykonania.

Wykonanie prawa odstąpienia rodzi doniosłe konsekwencje. W razie odstąpienia umowa uważana jest za niezawartą. Konsekwencją tego jest, że nie tylko konsument, ale także przedsiębiorca jest zwolniony od wszystkich zobowiązań zaciągniętych w umowie. To, co strony sobie nawzajem świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym (chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu). Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie. Nie później jednak niż w terminie **14 dni**. Ponadto, jeśli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat należą mu się odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty, a zwrot powinien nastąpić przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument.

Regulacja ustawy w tym zakresie jako *legis specialis* wyłącza stosowania art. 494 KC – odstąpienie od umowy wzajemnej oraz przepisów o nienależnym świadczeniu (art. 410-11 KC)

**Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość**

Rozdział V ustawy o prawach konsumenta. Stanowi lex specialis do wcześniejszych rozdziałów ustawy III i IV. Stosuje się do usług finansowych zawieranych na odległość tj. czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe czy usługi płatnicze.

Obowiązek informacyjny – art. 39 – zbliżony do tego dotyczącego wcześniejszych umów poszerzony o obowiązek poinformowania o ryzyku związanym z usługą finansową. W przypadku informacji udzielanej w formie głosowej można obowiązki informacyjne poważnie ograniczyć za zgodą konsumenta, należy jednak poinformować go o prawie odstąpienia i sposobie uzyskania pełnej informacji.

Konsument musi otrzymać potwierdzenie tych informacji na piśmie.

Prawo odstąpienia – 14 dni, a w przypadku umów ubezpieczeniowych 30 dni.

W razie niedochowania obowiązków informacyjnych – odstąpienie możliwe „w każdym czasie”.

W razie odstąpienia – umowa niezawarta – termin zwrotu świadczeń – 30 dni.