

Oszukać konsumenta

7 marca 2016

Prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) rejestr Klauzul Niedozwolonych liczy już 6280 pozycji. To stan na luty 2016 r.

W ciągu sześciu tygodni, pomiędzy styczniem a lutym bieżącego roku, w spisie przybyły aż 53 klauzule, wydaje się on więc pęcznieć z ogromną prędkością. UOKiK informuje, że z ogólnej liczby takich niedozwolonych zapisów aż 1220 dotyczy handlu elektronicznego, który staje się coraz popularniejszy.

Dlaczego sprzedawcy forsują w umowach klauzule niedozwolone i czy ich obecność w kontrakcie obliuguje podpisującego do przestrzegania zapisów? Jak pisze na swojej stronie urząd: „W przypadku wielu dziedzin życia konsumenci nie mają możliwości negocjowania warunków proponowanej umowy. Ich rola sprowadza się do podpisania kontraktu bądź jego odrzucenia w całości. Dotyczy to na przykład umów stosowanych przez banki, operatorów telefonicznych, deweloperów, zakłady ubezpieczeń, biura podróży, dostawców gazu i energii elektrycznej itp. Powoduje to niebezpieczeństwo, że przedsiębiorca w umowie narzuci konsumentowi klauzule, które nie będą dla niego korzystne. Dlatego kodeks cywilny stanowi, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. Przykładem są klauzule stawiające jako warunek odstąpienia od umowy zapłacenie kary lub wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. (...) Konsument, który przypuszcza, że umowa, którą oferuje mu przedsiębiorca, zawiera postanowienie niedozwolone, powinien zwrócić przedsiębiorcy uwagę na ten fakt. W przypadku, gdy nie wyraża on zgody na zmianę kwestionowanych punktów kontraktu, najlepiej zmienić kontrahenta. Natomiast jeśli umowa, którą

już podpisaliśmy, zawiera niedozwolone postanowienia to – zgodnie z definicją określoną w kodeksie cywilnym – takie klauzule nie wiążą nas z mocy prawa.”

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadza regularne kontrole wzorców stosowanych w umowach z konsumentami przez przedsiębiorców działających w wielu branżach – od szkół językowych i uczelni niepublicznych, przez organizatorów turystyki, zakłady ubezpieczeń i banki, aż po telewizję kablowe i dostawców gazu. Jak informuje przytoczony powyżej Raport Klauzulowy z lutego, urząd napotyka wiele przypadków umyślnego łamania prawa. Przykładem może być zapis, w świetle którego sprzedający zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku wystąpienia na stronie internetowej sklepu błędów, np. źle podanych cen. Tym samym odpowiedzialność za swój błąd chce przerzucić na kupującego, „zabraniając” mu nabycia towaru po oferowanej cenie. Do podobnego rodzaju oszustwa posuwają się sklepy, które zastrzegają w regulaminie, że nie biorą odpowiedzialności za zniszczenie towaru podczas transportu. To również niezgodne z prawem. Sprzedawcy internetowi są odpowiedzialni za przesyłkę zamówioną przez konsumenta aż do momentu jej wręczenia.

Sprzedawcy pomimo wielokrotnych apeli nie uczą się na błędach.

Źródło: NowyObywatel.pl