



ABC konsumenta

– zawieranie umowy

Zakup butów to też umowa

Czy codzienne zakupy to też umowa?

Tak, codziennie, choć się oczywiście nad tym nie zastanawiamy, zawieramy umowy. Kupno chleba, gazety, jogurtu to też umowa, a prawa i obowiązki stron takiej umowy są ściśle określone przez przepisy prawa. Sprzedawca odpowiada przed nami, że jogurt nadaje się do jedzenia, buty do chodzenia, pralka musi pracować, a lodówka chłodzić.

My za gazetę płacimy i po jej przeczytaniu nie wracamy do kiosku i nie żądamy zwrotu pieniędzy. Do zawarcia umowy dochodzi, gdy płacimy za produkt, umowa jednak może być zrealizowana później, np. gdy sprzedawca dostarczy nam pralkę do domu.

Czy umowa musi być zawarta na piśmie?

Umowę zawieramy na piśmie, aby mieć dowód. Z ustaleń ustnych, jak wiadomo, dużo łatwiej się wycofać i dużo trudniej udowodnić, że w ogóle miały miejsce. Nie mamy oczywiście obowiązku spisywać umowy o kupno jogurtu, a nawet bardzo drogiej pralki. Ale już w przypadku samochodu oczekujemy, że zakup, choć nie musi, to zostanie potwierdzony umową. Dobrze, jeśli tego samego oczekujemy zlecając remont mieszkania, łatwiej będzie nam udowodnić, że zamawialiśmy białe szafki kuchenne, a nie czarne.

W niektórych sytuacjach spisanie umowy jest wymagane przez przepisy, tak jak umowa z bankiem, biurem podróży, ubezpieczycielem. Podpisujemy zatem umowę z bankiem, ale czy ją czytamy? Tymczasem podpis złożony pod umową oznacza, że się godzimy na zawarte w niej postanowienia. Informacji, które są w umowie, nigdy nie zastąpią nam ustne zapewnienia pracownika firmy ani slogany reklamowe.

Czy z umowy można się wycofać?

Ogólną zasadą jest przestrzeganie umów, a wycofanie się z umowy jest możliwe tylko w niektórych przypadkach.

Możemy odstąpić od umowy:

- zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa – w ciągu 10 dni;
- zawartej na odległość, np. przez telefon czy Internet – w ciągu 10 dni;
- kredytu konsumenckiego w ciągu 10 dni;
- ubezpieczeniowej zawartej na okres dłuższy niż 6 miesięcy – w ciągu 30 dni;

- umowy timesheringu – w ciągu 10 dni.

Przepisy mówiące o możliwości odstąpienia od wymienionych umów mają liczne wyjątki i zawsze wymagają dodatkowych działań, w najlepszym wypadku pójścia na pocztę i wysłania listu poleconego. Dlatego lepiej – podpisując umowę – nie zakładajmy z góry, że za kilka dni po prostu z niej zrezygnujemy.

Czy każda umowa jest zgodna z prawem?

Niektóre formy działalności gospodarczej są w ogóle zakazane, tak jak na przykład system argentyński (czyli samofinansowanie przez grupę osób kredytu udzielanego jednej wylosowanej

osobie). W związku z tym również umowa dotycząca kredytu udzielanego w takim systemie będzie niezgodna z prawem. Niezgodna z prawem jest także umowa, którą podpisaliśmy

pod wpływem błędu. Czyli np. podpiszemy umowę, kierując się informacjami, które ustnie przekazywał nam przedsiębiorca. Były to bardzo istotne informacje, które zadecydowały o tym, że skorzystaliśmy z proponowanej umowy, ale nie zostały one

w niej zapisane. Należy jednak pamiętać, że sytuację taką bardzo trudno jest udowodnić w sądzie i to konsument, jeśli będzie chciał się z umowy wycofać, będzie musiał wykazać, że taka sytuacja faktycznie miała miejsce.

Co to są klauzule niedozwolone?

Może się zdarzyć, że umowa – chociaż zgodna z prawem – zawiera paragraf, który jest już z prawem niezgodny, czyli klauzulę niedozwoloną.

Klauzula niedozwolona to zapis w umowie (zdanie, postanowienie, paragraf), który jednocześnie spełnia trzy warunki:

- nie był uzgodniony indywidualnie z konsumentem, czyli najczęściej przedsiębiorca posłużył się wzorcem umowy, a my go po prostu podpisaliśmy;
- jest sprzeczny z dobrymi obyczajami;
- rażąco narusza interesy konsumenta.

Przykładowo w umowie nie może znaleźć się zapis, który:

- daje przedsiębiorcy możliwość zmiany umowy bez zgody konsumenta;
- uzależnia zawarcie umowy od tego, czy konsument zobowiąże się podpisać kolejne umowy;
- nie daje konsumentowi możliwości rozwiązania umowy, a pozwala na to przedsiębiorcy;
- zobowiązuje tylko konsumenta (przedsiębiorcę nie) do zapłacenia odstępnego lub kary umownej;
- daje przedsiębiorcy możliwość podwyższenia ceny, a konsumentowi nie daje możliwości odstąpienia od umowy;
- przewiduje obowiązek zapłaty za wadliwie wykonaną usługę;
- wyłącza jurysdykcję polskich sądów.

Czy sami możemy uznać, że umowa, którą podpisaliśmy, jest nieuczciwa?

Samemu można jedynie rozpoznać klauzulę. Jeśli cokolwiek budzi obawy, proszę przyjść do nas z umową.

Podana powyżej lista klauzul niedozwolonych to tylko przykłady. Kontrolę nad niedozwolonymi postanowieniami umów sprawują sądy.

Istnieją dwa sposoby uznania klauzuli za niedozwoloną.

Pierwszy z nich to wniesienie sprawy do sądu cywilnego. Sąd będzie oceniał nie tylko samą klauzulę, ale cały kontekst umowy. Jeżeli uzna klauzulę za niedozwoloną, to przestanie ona konsumenta obowiązywać. Ale tylko tę osobę, która wniosła sprawę do sądu. Każda kolejna osoba musi, nawet identyczny zapis w umowie z tym samym przedsiębiorcą, zaskarżyć w sądzie.

I tylko ta klauzula nie będzie dla konsumenta wiążąca, cała umowa nadal będzie obowiązywała.

Drugi sposób to wniesienie sprawy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. Sąd ten sprawuje kontrolę „abstrakcyjną”. Jeżeli uzna postanowienie za niedozwolone, to zostanie ono wpisane na listę prowadzoną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wówczas klauzula ta przestanie obowiązywać wszystkich konsumentów. Jednak, aby np. odzyskać pieniądze, które już wpłaciliśmy zgodnie z tą niedozwoloną klauzulą, musimy wnieść sprawę do sądu cywilnego.

Lista klauzul: www.uokik.gov.pl w zakładce polityka konsumencka

Podstawa prawna:

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z 2 marca 2000 r. (DzU z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zmianami).

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

