

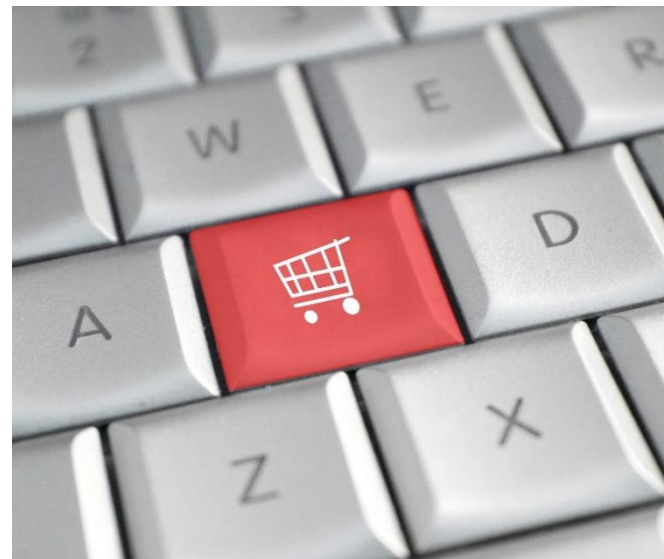


Profesjonalny e-sklep. Regulamin i klauzule abuzywne.

Warszawa, 19 listopada 2020 r.

O czym będziemy mówić

1. **UOKiK** jako strażnik praw konsumentów
2. **Zasady odpowiedzialności, wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności** sprzedawcy wobec konsumentów (case studies)
3. **Jednostronne zmiany** regulaminu sklepu internetowego (case studies)
4. **Q&A**





UOKiK jako strażnik praw konsumentów

DLACZEGO PRZEDSIĘBIORCY PROWADZĄCY DZIAŁALNOŚĆ W INTERNECIE POWINNI UWAŻAĆ NA KONSUMENTÓW?

- > Prawo konsumenckie jest dynamicznie rozwijającą się dziedziną, a główne impulsy w tym zakresie daje ustawodawca unijny
- > Prawo konsumenckie przewiduje szereg szczegółowych rozwiązań, które mają wpływ na model prowadzenia działalności w Internecie, a tym samym znacząco ogranicza swobodę przedsiębiorców w tym zakresie
- > Naruszenie prawa konsumenckiego wiąże się z dotkliwymi sankcjami na płaszczyźnie publicznej i prywatnej. Planowane nowe regulacje mają dodatkowo wzmocnić uprawnienia organów w egzekwowaniu prawa konsumenckiego.

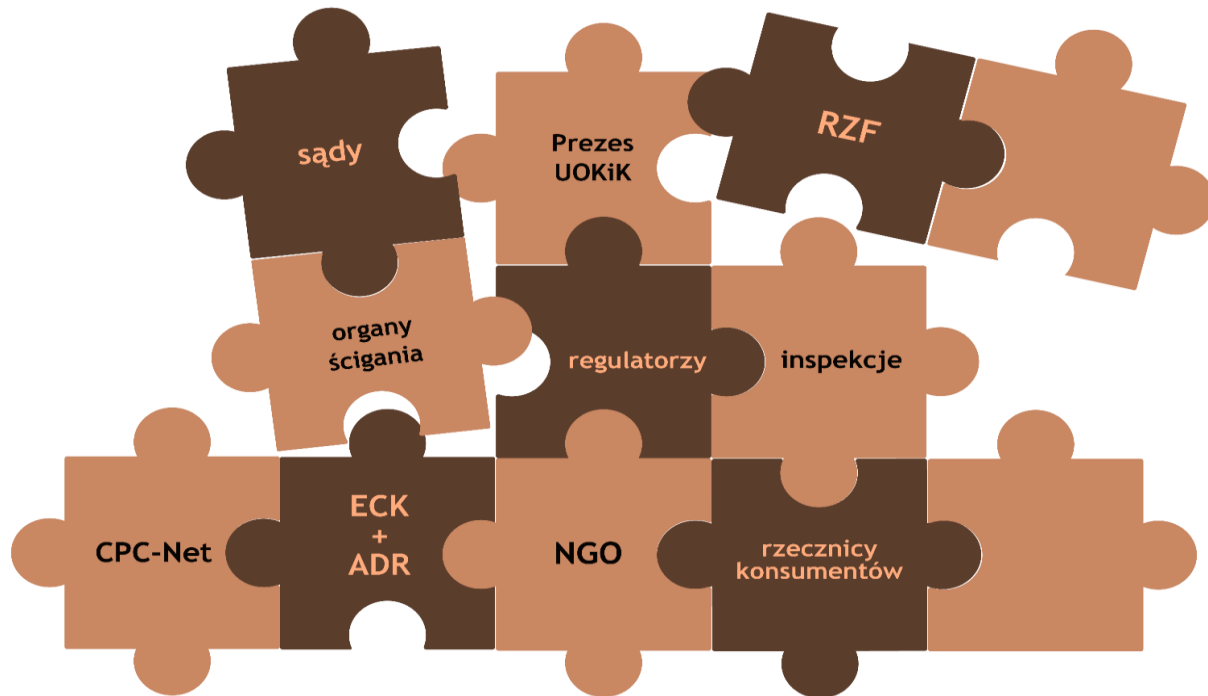
KONSUMENT - DEFINICJA

Osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej	Kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca	Czynność prawna nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
Np. zawarcie umowy	<ul style="list-style-type: none">▪ Drugą stroną czynności prawnej jest przedsiębiorca (B2C)▪ Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, czyli zorganizowaną działalność zarobkową wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły	<ul style="list-style-type: none">▪ Dla przyznania statusu „konsumenta” istotna jest pozycja tej osoby w ramach określonej umowy, z uwzględnieniem natury i celu tej umowy▪ Co do zasady nie mają znaczenia subiektywne przyczyny takie jak np. posiadana przez konsumenta fachowa wiedza (por. wyr. TSUE <i>Petruchova</i>)▪ Jeżeli więc związek, o którym mowa, ma tylko charakter pośredni, dokonującemu czynności prawnej przysługuje przymiot konsumenta.

KONSUMENT - DEFINICJA

Osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej	Kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca	Czynność prawna nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
Np. zawarcie umowy	<ul style="list-style-type: none">▪ Drugą stroną czynności prawnej jest przedsiębiorca (B2C)▪ Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, czyli zorganizowaną działalność zarobkową wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły	<ul style="list-style-type: none">▪ Dla przyznania statusu „konsumenta” istotna jest pozycja tej osoby w ramach określonej umowy, z uwzględnieniem natury i celu tej umowy▪ Co do zasady nie mają znaczenia subiektywne przyczyny takie jak np. posiadana przez konsumenta fachowa wiedza (por. wyr. TSUE <i>Petruchova</i>)▪ Jeżeli więc związek, o którym mowa, ma tylko charakter pośredni, dokonującemu czynności prawnej przysługuje przymiot konsumenta.

SYSTEM OCHRONY KONSUMENTÓW W POLSCE



PRYWATNE I PUBLICZNE EGZEKOWANIE PRAWA KONSUMENCKIEGO

	Prezes UOKiK	Sądy powszechne
ZAKRES	Klauzule abuzywne (kontrola abstrakcyjna), praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (praktyki przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem i godzą w interesy konsumentów, np. wprowadzanie w błąd, nieuczciwe praktyki rynkowe, <i>misseling</i>), kontrola jakości produktów, produkty niebezpieczne	Klauzule abuzywne (kontrola incydentalna), powództwa indywidualne (np. dot. nieuczciwych praktyk rynkowych)
INTERES PODLEGAJĄCY OCHRONIE	Interes publiczny	Interes prywatny
NARZĘDZIA	Specjalne narzędzia umożliwiające uzyskanie dowodów: kontrola, tajemniczy klient, wezwanie do udzielenia informacji pod sankcją kary pieniężnej, badania rynku	
SANKCJE	W drodze decyzji administracyjnej: kary pieniężne nakładane na przedsiębiorcę (do 10% obrotu za każde zachowanie) lub managerów, rekompensata publiczna, obowiązek zaprzestania naruszenia, obowiązki informacyjne	W drodze wyroku: sankcje cywilnoprawne (np. odszkodowanie, zaprzestanie naruszenia)

POSTĘPOWANIE PRZED PREZESEM UOKIK W SPRAWACH KONSUMENCKICH

1. **Pozyskanie informacji** o sprzecznym z prawem działaniu przedsiębiorcy (skargi indywidualne, informacje od organów państwowych, wykorzystanie narzędzi)

2. **Wszczęcie postępowania:**

- a) wyjaśniającego (in rem), a następnie, jeżeli są ku temu podstawy
- b) w sprawie stosowania praktyki naruszającej ZIK/uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

3. **Wydanie rozstrzygnięcia w formie decyzji:**

- a) Umorzenie postępowania
- b) Decyzja zobowiązująca
- c) Decyzja stwierdzająca stosowanie praktyki naruszającej ZIK/o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

4. Od decyzji **przysługuje odwołanie** do Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

REGULAMINY SKLEPÓW INTERNETOWYCH

Abuzywność

- > Regulamin sklepu internetowego – adhezja (wzorzec zaproponowany przez przedsiębiorcę – sprzedawcę)
- > Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne art. art. 385(1) § 1 KC)
- > Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny

*„**rażące naruszenie interesów konsumenta** oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast **działanie wbrew dobrym obyczajom** w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta” [wyr. Sądu Najwyższego w wyroku z 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.*

- > Sankcja: na gruncie prywatnym - bezskuteczność postanowienia (np. konieczność zwrotu konsumentowi pobranych kwot), na gruncie publicznym – kontrola abstrakcyjna Prezesa UOKiK (w tym kary pieniężne)

PRZYKŁADY KLAUZUL ABUZYWNYCH W REGULAMINACH SKLEPÓW/ SERWISÓW INTERNETOWYCH

- > *Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowani Klienci zostaną powiadomieni drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia (dec. Prezesa UOKiK RBG - 39/2013; **kategoria: wadliwa klauzula modyfikacyjna**)*
- > *Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane (...) awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją osób trzecich lub przeciążeniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl (dec. Prezesa UOKiK RWR 03/2018; **kategoria: test przyzwoitości**)*
- > *Wszelkie zastrzeżenia odnośnie stanu przesyłki MUSZĄ być opisane w protokole niezgodności lub na liście przewozowym w obecności kuriera i opatrzone jego podpisem - jest to warunek NIEZBĘDNY przy rozpatrywaniu ewentualnych reklamacji (klauzula 6001, wyr. XVII AmC 12818/13; **kategoria: test przyzwoitości**)*



Zasady odpowiedzialności wobec konsumentów

ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY WOBEC KONSUMENTÓW

- > Co właściwie składa się na zobowiązanie sprzedawcy?
 - > Treść regulaminu sklepu / regulaminu usługi
 - > Treści zawarte na stronie internetowej, za pośrednictwem której dochodzi do zawarcia umowy z konsumentem – „ścieżka zakupowa”
 - > Treść reklam produktów (w tym reklam przygotowywanych przez producentów)
 - > Tzw. „normalne przeznaczenie” produktu

Case studies

Kazus 1

„Prezentowane w sklepie cechy szczególne produktu mogą nieco różnić się od informacji dostępnych na metce (w szczególności w zakresie składu). Za ewentualne rozbieżności sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.”

Case studies

Kazus 2

„W przypadku braku zamówionego towaru na stanie magazynowym sprzedawca może anulować potwierdzone zamówienie. W takiej sytuacji sprzedawca dokona zwrotu zapłaconej ceny.”

Case studies

Kazus 3

„Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zniszczenia dostarczanego towaru. Zamówienia są realizowane przez wybraną firmę kurierską i na wyłączne ryzyko klienta.”

Case studies

Kazus 4

„W razie niezgodności towaru z umową, nabywca ma prawo żądać wyłącznie obniżenia ceny albo odstąpić od umowy pod warunkiem złożenia stosownego oświadczenia przez kupującego w formie pisemnej w terminie 2 dni od doręczenia towaru. ”

Case studies

Kazus 5

„Sprzedawca nie ma wpływu na stan sprzedawanych produktów znajdujących się w oryginalnych opakowaniach producenta. Wszelkie zastrzeżenia w zakresie niezgodności towaru z umową mogą być zgłaszane wyłącznie do producenta, zgodnie z informacją widniejącą na opakowaniu. Sprzedawca nie przyjmuje żadnych zwrotów ani reklamacji.”

Case studies

Kazus 6

„Korzystanie ze sklepu może się wiązać z zagrożeniami typowymi dla korzystania z Internetu, typu spam, wirusy, ataki hakerskie. Odpowiedzialność sprzedawcy w tym zakresie jest wyłączona.”



Jednostronne zmiany regulaminu

Jednostronne zmiany regulaminu

- > Regulamin jako rodzaj umowy (wzorzec umowy)
- > Zasada: zakaz jednostronnej zmiany umowy w stosunkach konsumenckich

Case studies

Kazus 1

Sklep dodaje nowe produkty / usuwa pewne produkty z oferty, zmienia opis lub dostępność produktów.

Case studies

Kazus 2

„W razie niedostępności wybranego koloru, dostarczymy ten sam produkt w innym kolorze.”

Case studies

Kazus 3

Sklep zmienia warunki sprzedaży: dodaje nowe opcje przesyłki, nowe metody płatności, usługę darmowego zwrotu w ciągu 60 dni i podwyższa ceny oferowanych produktów.

Case studies

Kazus 4

„Sklep zastrzega możliwość zmiany warunków gwarancji w razie zmiany dostępności części zamiennych lub decyzji producenta.”

Jednostronne zmiany regulaminu

- > Zobowiązanie jednorazowe vs. zobowiązanie ciągłe
- > Orzecznictwo i doktryna: konieczna kontraktowa podstawa zmiany regulaminu (klauzula modyfikacyjna)

Jednostronne zmiany regulaminu

- > **Według SN klauzula** modyfikacyjna powinna spełniać następujące standardy:
1. powinna być na tyle **sprecyzowana**, aby była w stanie uchronić konsumenta przed arbitralnością przedsiębiorcy,
 2. powinna jednocześnie **konkretyzować okoliczności uzasadniające ewentualną zmianę** dotychczasowego albo wydanie nowego wzorca, aby możliwa była ocena zachowania przedsiębiorcy wydającego wzorzec,
 3. **nie może prowadzić do naruszenia** istoty umowy

Case studies

Kazus 5

Sklep „sprzedaje” dostęp do popularnych serwisów VOD, jako pośrednik. Wraz ze zmianą cen, wprowadza zmianę cennika dla swoich klientów. Brak klauzuli modyfikacyjnej.

Case studies

Kazus 6

Sklep „sprzedaje” dostęp do bazy plików muzycznych. Zastrzega możliwość zmiany katalogu udostępnionych utworów muzycznych.



Pytania?

ALEKSANDRA DZIURKOWSKA

radca prawny

Aleksandra.Dziurkowska@wkb.pl

PAULINA MAŚLAK-STĘPNIKOWSKA

radca prawny

Paulina.Maslak-Stepnikowska@wkb.pl

EMANUEL WANAT

adwokat

Emanuel.Wanat@wkb.pl



WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr Sp.k.

Warszawa Plac Małachowskiego 2 • 00-066 Warszawa • Tel. +48 22 201 00 00

Poznań ul. Paderewskiego 7 • 61-770 Poznań • Tel. +48 61 855 32 20

office@wkb.pl
www.wkb.pl