

Jana Plaňavová-Latanowicz

Ochrona osób chorych i starszych przed nadużyciami prawnymi

BIBLIOTEKA DYDAKTYCZNA
INSTYTUTU NAUKI O POLITYCE

Jana Plaňavová-Latanowicz

Ochrona
osób chorych
i starszych przed
nadużyciami
prawnymi

Warszawa 2019



Seria wydawnicza: Biblioteka dydaktyczna Instytutu Nauki o Polityce

Recenzja:
dr hab. Marcin Olszak

Praca wydana została w ramach projektu Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów (POWR.03.01.00-00-T126/18) finansowanego przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w ramach konkursu na Trzecią Misję Uczelni (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój). Może być dystrybuowana na zasadach uznania autorstwa.

© Copyright by Jana Plaňavová-Latanowicz, Warszawa 2019

Redakcja:
Karolina Węglarz

Skład:
Manuscript Konrad Jajecznik

Objętość: 6 arkuszy wydawniczych

Wydawca:
Wydawnictwo Instytutu Nauki o Polityce
www.inop.edu.pl

ISBN: 978-83-954464-4-3

Druk i oprawa: Fabryka Druku

O projekcie

Uniwersytety mają dwa podstawowe zadania: kształcenie studentów i prowadzenie badań naukowych. Spełniają także trzecie zadanie – Trzecią Misję – wpływają na swoje bezpośrednie otoczenie społeczne. Uniwersytet Warszawski od 200 lat jest związany z historią Warszawy i Mazowsza. Jest największą i najlepszą uczelnią w kraju, a jednocześnie największym pracodawcą na Mazowszu. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie pełni rolę naukowej biblioteki publicznej, więcej niż połowa jej czytelników to osoby spoza Uniwersytetu. Uczelnia bardzo często otwiera swoje drzwi dla zewnętrznych gości, bardzo często wychodzi też poza swoje mury, aby pełnić Trzecią Misję. Przykładem takich działań jest projekt pt. Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów realizowany przez Centrum Europejskie Uniwersytetu Warszawskiego.

Cele projektu

Głównym celem projektu Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów (POWR.03.01.00-00-T126/18) finansowanego przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w ramach konkursu na Trzecią Misję Uczelni (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój) jest podniesienie kompetencji osób, które aktualnie nie studiują. W tym celu Centrum Europejskie Uniwersytetu Warszawskiego we współpracy z partnerami

czyli Fundacją Instytut Nauki o Polityce, Fundacją Dziecięcy Uniwersytet Ciekawej Historii oraz Domem Kultury „Praga” przygotowało ofertę kursów dla niestandardowych odbiorców usług Uniwersytetu Warszawskiego. Adresatami projektu są trzy różne grupy odbiorców: młodzież szkół średnich (I), osoby kwalifikujące się do uniwersytetu drugiego wieku (II) oraz seniorzy (III). Wybór tych grup wynika z wcześniejszych doświadczeń Centrum Europejskiego w realizacji zadań dla tych trzech grup, co oznacza, że projekt stanowi rozwinięcie dotychczasowej działalności Centrum.

Oferta skierowana dla niestandardowych odbiorców oferty edukacyjnej Centrum Europejskiego Uniwersytetu Warszawskiego ma rozwinać w nich kompetencje pozwalające na:

- aktywizację społeczną i zawodową,
- poszerzenie wiedzy ogólnej i specjalistycznej oraz rozwój zainteresowań,
- pobudzenie aktywności edukacyjnej i kulturalnej,
- zapobieganie społecznemu wykluczeniu.

W ramach całego projektu cyklicznie odbywa się 13 różnych kursów przeznaczonych dla poszczególnych grup odbiorców. Do każdego kursu opracowano podręcznik, który w wersji elektronicznej jest dostępny na stronach instytucji realizujących projekt www.ce.uw.edu.pl, www.inop.edu.pl, www.duch.edu.pl, www.dkpraga.pl.

Zapraszamy do zapoznania się z prezentacją kursów przygotowaną przez autorów.

Kursy dla uczestników Uniwersytetu Drugiego i Trzeciego Wieku

Kurs nr 1. Prawo spadkowe

W jakich okolicznościach śnią ci się umarli?

Czy często myślisz o nich przed zaśnięciem? (...)

Wisława Szymborska „Konszachty z umarłymi”

Uczestnicy kursu dowiedzą się o podstawowych zasadach funkcjonowania prawa spadkowego, aby spadek nie stał się kłopotliwym ciężarem.

Kurs nr 2. Nadużycia prawne wobec osób starszych i chorych

Jak nie dać się wpuścić w maliny, wziąć na lewe sanki, ewentualnie nabić w butelkę (garnki, poduszki, dietę-cud czy co tam na rynku oferują). Kurs samoobrony przed nieuczciwymi praktykami dla osób starszych i chorych, które są na nie szczególnie narażone i to nie tylko ze strony przedsiębiorców i innych obcych ludzi, ale też ze strony osób znajomych, a nawet bliskich. W ramach kursu uczestnicy poznają podstawowe mechanizmy nadużyć prawnych wobec osób starszych i chorych oraz skuteczne sposoby ochrony przed nimi.

Kurs nr 3. Odwrócona hipoteka i prawne formy zabezpieczenia na starość

Jak zabezpieczyć swój interes prawny na jesień życia? Jak zbudować swoje relacje z bliskimi tak, żeby zminimalizować szanse na kłótnie kiedy już nas nie będzie? Jak godnie żyć w trakcie zasłużonego odpoczynku w czasie emerytury? Kurs o odwróconej hipotece i prawnych formach zabezpieczenia pozwoli zorientować się w gąszczu przepisów i zdobyć niezbędne informacje stanowiące podstawę świadomego kształtowania swoich relacji prawnych wtedy, kiedy jest to dla nas najważniejsze.

Kurs nr 4. Dobra czy zła technologia? Problemy etyczne we współczesnym świecie

Rozwój technologii ułatwia życie codzienne nas wszystkich. Coraz częściej jednak uświadamiamy sobie problemy i zagrożenia płynące z postępu cywilizacyjnego. Stajemy przed pytaniami, na które musimy odpowiedzieć jako pierwsi. Nie uczono nas o tym w domu ani w szkole. Na kursie nie dowiesz się, co jest dobre, a co złe. Otrzymasz jednak narzędzia, aby krytycznie patrzeć na zmieniający się świat, w którym

rozwój medycyny i postęp technologiczny zdają się każdego dnia przekraczać ustalone wczoraj granice.

Kurs nr 5. Zasada wzajemności – podstawa życia społecznego, czyli ustanawianie, utrzymywanie i zrywanie więzi z ludźmi

Dlaczego czujemy radość rozpakowując prezent gwiazdkowy? Dlaczego czujemy rozczarowanie? Dlaczego denerwujemy się, kiedy przychodzi do wyboru prezentu dla osoby bliskiej lub znajomej? Dlaczego dajemy pieniądze lub jedzenie osobom o to proszącym, choć często uważamy, że nie powinniśmy? Z jakich powodów odpisujemy jeden procent podatku na rzecz potrzebujących – i wybieramy komu go prześlemy – choć gdyby chodziło jedynie o pomniejszenie wpływu budżetowego powinno nam być wszystko jedno? Dlaczego prosta wymiana uwag z sąsiadem o pogodzie lub stanie zdrowia pieska daje nam satysfakcję? Dlaczego poświęcamy godziny lub dni, na pomoc rodzinie czy bliskim kosztem konieczności zwolnienia z pracy? Dlaczego zabieramy z pracy służbowe produkty (papier, herbatę, długopisy, co tylko wpadnie w ręce), kserujemy książkę dla dziecka lub inne prywatne dokumenty i uważamy, że to w porządku? Dlaczego sądzimy, że pomoc państwa powinna być skierowana na potrzeby w kraju, a nie na wsparcie ofiar suszy w jakimś afrykańskim państwie? Dlaczego oczekujemy, że nasze wsparcie materialne zostanie wykorzystane przez odbiorców tak, jak my chcemy – a nie oni? Dlaczego niewdzięczność tych, którym pomogliśmy, często prowadzi do zerwania kontaktu z nimi?

Choć na pierwszy rzut oka pytania mogą wydawać się ze sobą niezwiązane, odpowiemy na nie wszystkie. Choć dotyczą różnych sfer: prywatnej i publicznej, są osobiste i związane z bardziej ogólnym światopoglądem – wszystkie wiążą się z najbardziej uniwersalną zasadą organizującą ludzkie życie (życie społeczne) – z zasadą wzajemności.

Świadomość działania zasady wzajemności to dobre relacje w rodzinie i pracy. To zrozumienie swojego miejsca w strukturze społecznej i możliwość jego zmiany. Ten kurs pozwala zrozumieć nasze działania i ograniczenia. Może odmienić nasze życie.

Kurs nr 6. Historia w filmie, film w historii

Lubisz kino? Interesujesz się historią? Zawsze czułeś, że film historyczny to nie do końca historia, ale nie wiedziałeś dlaczego? Te spotkania są dla Ciebie. Nie musisz posiadać żadnej wiedzy o filmie, nie musisz znać teorii filmoznawczych ani śledzić recenzji krytyków. W trakcie kursu pomożemy ci zrozumieć, w jaki sposób filmy historyczne tworzą nasze wizje przeszłości. Dowiesz się, jak działa narracja filmowa. Film historyczny nie zawsze przekazuje prawdę historyczną. Czasem trudno dojść do tego, jaka ta prawda w ogóle jest. W trakcie naszego kursu dowiesz się, jak film buduje obraz przeszłości, jak ukazuje bohaterów, wrogów. Jak są w nim pokazywane wydarzenia historyczne. W trakcie kursu będziesz mógł poczuć się jak krytyk filmowy, historyk, filmoznawca. Będzie to unikatowa możliwość podyskutowania o kinie historycznym ze specjalistami.

Kursy dla uczestników Uniwersytetu Drugiego Wieku

Kurs nr 7. Prawo pracy

Prawo pracy dla pracowników jest kursem przeznaczonym przede wszystkim dla osób, które świadczą stosunek pracy i chciałyby dowiedzieć się więcej o swoich prawach (ale i obowiązkach). Kurs pozwala na zorientowanie się w sposobach nawiązywania i rozwiązywania stosunku pracy. W trakcie zajęć prócz omówienia zagadnień kodeksowych przeciwiczone zostaną kazusy (sytuacje realne), które pozwolą przekonać się w jaki sposób przepisy, często nadużywane przez pracodawców, działają w praktyce.

Kurs nr 8. Polska na pozaeuropejskich rynkach wschodzących – potencjał i instrumenty oraz szanse i wyzwania

Jeśli myślisz o handlu (importcie lub eksporcie) z krajami należącymi do rynków wschodzących (Afryka, Ameryka Łacińska, Azja), przyjdź do nas. Damy Ci podstawową wiedzę na temat tych regionów świata i uwarunkowań gospodarczych handlu z nimi. Z nami poznasz swoje

szanse na tych rynkach, zrozumiesz wyzwania, jakie przed Tobą stawiają.

Kursy dla uczestników Uniwersytetu Trzeciego Wieku

Kurs nr 9. Cyfrowa podróż w czasie – biblioteki cyfrowe dla miłośników historii Warszawy i Mazowsza

Lubisz ciekawostki historyczne? Przyjdź do nas, a my nauczymy Cię, jak je znaleźć i jak podzielić się nimi z innymi. Ciekawe historie są w Twoim zasięgu, pomożemy Ci je odkryć i wykorzystać.

Poznaj z nami historię Soboru św. Aleksandra Newskiego, monumentalnej budowli, która stała na dzisiejszym Placu Józefa Piłsudskiego w Warszawie. Zobacz, kto ją zbudował i w jakim celu. Dowiedz się, dlaczego już jej nie ma. Poznaj z nami przedziwną historię Pałacu Staszica z Krakowskiego Przedmieścia w Warszawie. Dowiedz się, dlaczego warszawska prasa milczała, gdy otwierano Most Poniatowskiego. Te i inne informacje uczymy odnajdywać w bibliotekach cyfrowych. Przywracamy pamięć o dawnych czasach. Wsłuchujemy się w gorące dyskusje naszych przodków, odkrywamy pasjonujące życie zwyczajnych ludzi. Z nami dowiesz się, czym żyli mieszkańcy Mazowsza 100 i więcej lat temu!

Kursy dla młodzieży szkół średnich

Kurs nr 10. Olimpiada na medal! Wiedza o społeczeństwie (WoS)

Jeśli planujesz start w olimpiadzie z wiedzy o społeczeństwie dla uczniów szkół ponadpodstawowych, to mamy dla Ciebie propozycję – powtórz materiał razem z nami!

Fundacja Dziecięcy Uniwersytet Ciekawej Historii w ramach projektu „Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów” zaprasza na kursy przygotowujące do olimpiady z WoS.

Każdy kurs to:

- dużo rzetelnej wiedzy oraz ćwiczenia praktyczne,
- małe grupy,

- specjalnie przygotowany bezpłatny podręcznik dla każdego uczestnika,
- fantastyczni, sprawdzeni wykładowcy znani z zajęć DUCHa,
- 60 godzin zajęć podzielonych na 10 spotkań w weekendy.

Kurs nr 11. Olimpiada na medal! Historia

Jeśli planujesz start w olimpiadzie z historii dla uczniów szkół ponadpodstawowych mamy dla Ciebie propozycje – powtórz materiał razem z nami!

Fundacja Dziecięcy Uniwersytet Ciekawej Historii w ramach projektu „Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów” zaprasza na kursy przygotowujące do olimpiady z historii.

Każdy kurs to:

- dużo rzetelnej wiedzy oraz ćwiczenia praktyczne,
- małe grupy,
- specjalnie przygotowany bezpłatny podręcznik dla każdego uczestnika,
- fantastyczni, sprawdzeni wykładowcy znani z zajęć DUCHa,
- 60 godzin zajęć podzielonych na 10 spotkań w weekendy.

Kurs nr 12. Matura bez stresu! Wiedza o społeczeństwie (WoS)

Przed Tobą matura z WoS? Nie wkuwaj w domu, pouczmy się razem!

Fundacja Dziecięcy Uniwersytet Ciekawej Historii w ramach projektu „Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów” zaprasza na kursy przygotowujące do matury z wiedzy o społeczeństwie.

Każdy kurs to:

- dużo rzetelnej wiedzy oraz ćwiczenia praktyczne,
- małe grupy,
- specjalnie przygotowany bezpłatny podręcznik dla każdego uczestnika,
- fantastyczni, sprawdzeni wykładowcy znani z zajęć DUCHa,
- 60 godzin zajęć podzielonych na 10 spotkań w weekendy.

Kurs nr 13. Matura bez stresu! Historia

Przed Tobą matura z historii? Nie wkuwaj w domu, pouczmy się razem!

Fundacja Dziecięcy Uniwersytet Ciekawej Historii w ramach projektu „Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów” zaprasza na kursy przygotowujące do matury z historii.

Każdy kurs to:

- dużo rzetelnej wiedzy oraz ćwiczenia praktyczne,
- małe grupy,
- specjalnie przygotowany bezpłatny podręcznik dla każdego uczestnika,
- fantastyczni, sprawdzeni wykładowcy znani z zajęć DUCHa,
- 60 godzin zajęć podzielonych na 10 spotkań w weekendy.

Zespół projektu

Uniwersytet Warszawski dla Juniorów i Seniorów

Spis treści

5	O projekcie
16	Skróty nazw aktów prawnych
17	Zastrzeżenia wstępne
19	Program zajęć
27	Wstęp
31	Rozdział 1. Swoboda umów a ochrona
	Nadużycia w sferze komercyjnej
37	Rozdział 2. Instytucje powołane do ochrony
41	Rozdział 3. Ochrona konsumenta
41	3.1. Uwagi ogólne
42	3.2. Konsument
42	3.3. Ochrona indywidualnych interesów konsumenta
73	3.4. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów

Nadużycia w sferze niekomercyjnej

- 93 **Rozdział 4. Uwagi ogólne**
- 95 **Rozdział 5. Przykłady nadużyć w sferze niekomercyjnej**
- 95 5.1. Wyzysk (art. 304 k.k., art. 388 k.c.)
- 97 5.2. Wyłudzenie – oszustwo (art. 286 k.k., art. 84 i 86 k.c.)
- 97 5.3. Wymuszenie – groźba (art. 282 k.k., art. 87 k.c.)
- 97 5.4. Nadużycie uprawnień lub zaufania (art. 296 k.k., art. 103–105 k.c.)
- 98 5.5. Przywłaszczenie rzeczy (art. 284 k.k.)
- 99 5.6. Naruszenie tajemnicy informacji, w tym korespondencji (art. 267 k.k.)
- 100 5.7. Kradzież, przywłaszczenie lub posługiwanie cudzym dokumentem legitymacyjnym (art. 275 k.k.)
- 100 5.8. Kradzież (art. 278 k.k.)
- 101 **Rozdział 6. Wybrane sankcje prawne za nadużycia**
- 101 6.1. Wyzysk
- 101 6.2. Wyłudzenie
- 102 6.3. Wymuszenie
- 102 6.4. Nadużycie uprawnień lub zaufania
- 103 6.5. Kradzież, przywłaszczenie lub posługiwanie się cudzym dokumentem legitymacyjnym
- 103 6.6. Przywłaszczenie i kradzież
- 106 6.7. Naruszenie tajemnicy informacji
- 107 6.8. Podrabianie lub przerabianie dokumentów; używanie dokumentów podrobionych lub przerobionych (art. 270 k.k.)
- 108 6.9. Niszczzenie, uszkodzanie lub czynienie bezużytecznym, ukrywanie, usuwanie dokumentów (art. 276 k.k.)
- 108 6.10. Zmuszanie do określonego zachowania, zaniechania lub znoszenia (art. 191 k.k.)
- 109 6.11. Co wpływa na wymiar kary?

Ubezważnowolnienie

- 113 **Rozdział 7. Uwagi ogólne**
- 115 **Rozdział 8. Ubezważnowolnienie częściowe**
- 119 **Rozdział 9. Ubezważnowolnienie całkowite**

- 121 **Załącznik 1**
- 125 **Załącznik 2**
- 129 **Załącznik 3**
- 155 **Załącznik 4**

Skróty nazw aktów prawnych

Kodeks cywilny – k.c.

Kodeks karny – k.k.

Kodeks postępowania cywilnego – k.p.c.

Zastrzeżenia wstępne

Niniejszy podręcznik stanowi materiał do kursu pt. „Ochrona osób starszych i chorych przed nadużyciami prawnymi” dla ludzi drugiego i trzeciego wieku. Ze względu na cel opracowania zostały dokonane pewne uproszczenia i pominięcia, jednak szerzej omówiono kwestie o przewidywanej największej przydatności dla adresatów kursu. Przyjęto też pewne uproszczenia terminologiczne.

W związku z powyższym, opracowanie, jak i prowadzone na jego podstawie zajęcia, nie zastępuje porady prawnej.

Niniejsze opracowanie uwzględnia stan prawny na dzień 31 maja 2019 r.

Program zajęć

Tematy rozpisano na 12 godzin lekcyjnych, z uwzględnieniem czasu na pomiar kompetencji (ankietę) na początku i końcu kursu. Przerwy nie są wliczone w czas zajęć. Z uwagi na specyfikę odbiorców, podział tematyki zajęć na godziny lekcyjne ma charakter orientacyjny. Uwzględniając potrzeby danej grupy, czas przeznaczony na poszczególne tematy będzie ustalany przez prowadzącego w sposób elastyczny. Zajęcia są realizowane w trakcie dwóch dni, z równomiernym podziałem godzin lekcyjnych (6 godzin lekcyjnych w jednym dniu). Tematyka zajęć uwzględnia potrzeby słuchaczy: w pierwszym dniu zostaną omówione zagadnienia związane z nadużyciami we sferze komercyjnej (ze strony sprzedawców towarów i usług), a w drugim – nadużycia w sferze niekomercyjnej oraz zagadnienia wspólne.

Dzień pierwszy

1. Wstęp

Przedstawienie się, wskazanie przez uczestników oczekiwań związanych z udziałem w kursie. Wyjaśnienie założeń kursu, jego celów i metod pracy. Omówienie spraw organizacyjnych.

Czas trwania: 20 min

Cel: wzmocnienie poczucia kontroli nad przebiegiem zajęć i poczucia ich przewidywalności

2. Ankieta ewaluacyjna – początkowa

Czas trwania: 15 min

Cel: pomiar kompetencji stanu początkowego, który pozwoli na zweryfikowanie postępów procesu kształcenia oraz ewaluację projektu

3. Ćwiczenie aktywizujące:

Z jakim rodzajem nadużyć osoby starsze i chore spotykają się w praktyce? Do kogo Państwo zwróciłibyście się po pomoc, będąc ofiarą takiego nadużycia? Jakie trudności, Państwa zdaniem, napotykają osoby starsze i chore, i czy są w stanie sami sobie z nimi poradzić? (dyskusja)

Czas trwania: 30 min

Cel:

- skłonienie uczestników do refleksji nad formami nadużyć wobec osób starszych i chorych
- nawiązanie (poprzez dyskusję) interakcji pomiędzy uczestnikami
- wyjaśnienie podstawowych pojęć: przemoc finansowa, nadużycia prawne

4. Temat: Nadużycia wobec seniorów w stosunkach konsument i przedsiębiorca

Czas trwania: 25 min

Cel:

- wprowadzenie do problematyki prawa konsumenckiego, wyjaśnienie pozycji konsumenta i założeń ustawodawcy w zakresie jego ochrony
- rodzaje nadużyć i strategie marketingowe celem wywierania wpływu na ludzi
- wyjaśnienie na czym polega szczególna ochrona konsumentów starszych i chorych

Przerwa

5. Ćwiczenie: Poskarżmy się – instytucje zajmujące się ochroną konsumenta i zakres ich działalności

Czas trwania: 20 min

Cel:

- zapoznanie uczestników z instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów, a w szczególności osób starszych i chorych
- utrwalenie wiedzy

6. Temat: Zawieranie umów poza siedzibą przedsiębiorstwa

Oglądanie wideo „Ankieteczka!” (2 min) + wykład wprowadzający

<https://www.youtube.com/watch?v=wG58Wi96S8Y>

(od czego się zaczyna i dlaczego warto być asertywnym)

Czas trwania: 25 min

Cel:

- wyjaśnienie mechanizmu marketingowego
- przedstawienie uprawnień przysługujących osobom zawierającym umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa
- pokazanie najbardziej typowych przykładów marketingu bezpośredniego (wycieczki z prezentacją towarów, akwizytorzy, badania darmowe)

7. Gra symulacyjna:

„Nabijamy się w butelkę, bierzemy na lewe sanki i, w końcu, wpuszczamy w maliny 😊”

Czas trwania: 20 min

Cel:

- odgrywanie strategii marketingu bezpośredniego, skłaniających seniorów do kupna towarów lub usług
- zastosowanie strategii obronnych

8. Burza mózgów:

Skuteczne formy obrony przed nachalnymi zabiegami marketingowymi i jak postępować, jeżeli zostaliśmy skutecznie „nabici w garnki”

Czas trwania: 25 min

Cel:

- powtórzenie i utrwalenie zasad postępowania
- wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami

Przerwa

9. Obejrzenie wideo:

Jak sołtysowi telefon sprzedawali

<https://www.youtube.com/watch?v=-3YMEUqKjA8>

Czas trwania: 10 min

Cel: przykład działań akwizycyjnych w celu zawarcia umowy na odległość (w żartobliwej formie)

10. Wykład wprowadzający:

Aspekty prawne zawierania umów na odległość

Czas trwania: 20 min

Cel: przykłady

11. Analiza przypadku + dyskusja

Czas trwania: 30 min

Cel: pokazanie praktycznej sytuacji i jej rozwiązania

12. Odpowiedzi na pytania, podsumowanie dnia, przedstawienie tematów na dzień kolejny

Czas trwania: 30 min

Cel: odpowiedzi na pytania, podsumowanie i zachęcenie uczestników do przyjscia w kolejny dzień, poprzez podanie przykładowych zagadnień, które będą omawiane:

Zbrodnia (i kara): wymuszenia, oszustwa, przemoc domowa, przemoc finansowa i inne formy wykorzystywania: manipulacje testamentowe, żyrowanie kredytów

Instytucje służące ochronie prawnej osób starszych i chorych: ubezwłasnowolnienie, kuratela i opieka.

Dzień drugi

13. Rozgrzewka:

Wymień dzieła artystyczne (filmy, sztuki teatralne lub telewizyjne, dzieła literackie), w których problematyka nadużyć wobec osób starszych i chorych została pokazana (dyskusja)

Czas trwania: 20 min

https://www.youtube.com/watch?v=xI_d7CHlquE

Zwiastun filmu „Jak pies z kotem” (2018, reż. Janusz Kondratiuk)

<https://www.youtube.com/watch?v=n0OYCYuHpE>

Zwiastun filmu „Pora umierać” (2007, reż. Dorota Kędzierzawska)

14. Temat: Aspekty prawne przemocy domowej (wykład wprowadzający)

Czas trwania: 20 min

Cel:

- przekazanie najistotniejszych informacji dotyczących przemocy domowej i jej skutków
- utrwalenie wiedzy na temat przemocy domowej

15. Burza mózgów: formy przemocy domowej i jak można sobie z nią radzić

Czas trwania: 20 min

16. Prezentacja wideo: przemoc domowa i przemoc finansowa

<https://www.youtube.com/watch?v=54khe3FHwsc>

(rodzaje przemocy domowej)

https://www.youtube.com/watch?v=DdbI0_KsJxk

Czas trwania: 10 min

**17. Inne formy wykorzystywania osób chorych i starszych
(wykład wprowadzający)**

Czas trwania: 20 min

Cel:

- podanie w praktyce najczęściej spotykanych form nadużycia wobec osób starszych i chorych, takich jak zmuszanie do żyrowania kredytu lub manipulacji testamentowych
- omówienie obrony przed takimi działaniami oraz likwidowanie ich skutków

Przerwa

18. Quiz: co robić? (przykłady i dyskusja)

Czas trwania: 30 min

Cel: na podstawie krótkich kazusów pokazanie najczęściej spotykanych sytuacji i propozycji ich rozwiązania

19. Wykład: Gdzie szukać pomocy: organy i instytucje zaangażowane w ochronę seniorów i osób chorych

Czas trwania: 15 min

Cel: przedstawienie najważniejszych instytucji i organów zajmujących się ochroną praw osób chorych i starszych

20. Quiz: Wskaż odpowiednią instytucję do zajęcia się sprawą

Czas trwania: 15 min

Cel: utrwalenie wiedzy w zakresie instytucji zajmujących się ochroną osób starszych i chorych

21. Wykład: Instytucje prawne, służące ochronie interesów osób chorych i starszych: ubezwłasnowolnienie, opieka prawna, kuratela

Czas trwania: 30 min

Cel:

- wyjaśnienie czemu służy ubezwłasnowolnienie, kuratela i opieka
- kto może być opiekunem prawnym osoby ubezwłasnowolnionej, kuratorem i opiekunem prawnym
- przebieg postępowania o ubezwłasnowolnienie i ustanowienie kuratora

Przerwa

22. Zadanie: Piszemy (przykładowy!) wniosek do sądu o ubezwłasnowolnienie

Czas trwania: 30 min

Cel:

- praktyczne zmierzenie się z pisaniem wniosku o ubezwłasnowolnienie (nieistniejącej osoby)
- przeciwiczenie i wykorzystanie uzyskanej wiedzy

23. Dyskusja: Najtrudniejsze elementy przy sporządzaniu wniosku o ubezwłasnowolnienie

Czas trwania: 15 min

Cel: dzielenie się problemami oraz sposobami ich rozwiązywania

Przerwa

24. Wykład: Wymuszenia i oszustwa

Czas trwania: 15 min

Cel:

- najczęściej spotykane formy wymuszeń i oszustw u osób starszych i jak im przeciwdziałać
- wyjaśnienie przyczyn skuteczności wymuszeń i oszustw względem osób starszych
- łagodzenie skutków działań oraz postępowanie wobec sprawców
- organy zajmujące się ochroną osób pokrzywdzonych

25. Prezentacja wideo: Najczęściej spotykane strategie oszustów

Czas trwania: 30 min

Cel: wskazanie najczęściej spotykanych praktyk oszustów i jak im zapobiegać

26. Ankieta ewaluacyjna

Czas trwania: 15 min

27. Podsumowanie kursu, odpowiedzi na pytania

Czas trwania: 15 min

Wstęp

Osoby starsze lub chore stanowią znaczący odsetek społeczeństwa. Jest to spowodowane m.in. małą liczbą urodzeń oraz postępem medycyny, która umożliwia wielu ludziom dożywanie późnego wieku oraz pozwala leczyć choroby dotychczas nieuleczalne. Osoby starsze często żyją same, z dala od swoich bliskich, do czego przyczyniają się zmiany kulturowe i cywilizacyjne – migracja osób młodej generacji w poszukiwaniu lepszych warunków życia (często do odległych miejscowości lub krajów), ich zaabsorbowanie pracą i karierą czy zanik modelu rodziny wielopokoleniowej, zamieszkującej w jednym domostwie.

Ze względu na zaawansowany wiek lub chorobę, mogą pojawić się takie problemy jak: samotność, obniżenie dochodów, wydatki na leczenie, ograniczona sprawność czy też trudności z rozeznaniem w kwestiach prawnych, technologicznych itd.

Nierzadko towarzyszą temu predyspozycje charakterystyczne dla wieku i sytuacji życiowej, np. podatność na manipulację, uległość, ufność, wrażliwość lub kultura osobista, która nie pozwala na stanowczą odmowę i przeciwstawienie się presji.

Profesjonalni sprzedawcy są w stanie bez trudu przewidzieć do jakich produktów i usług osoby starsze lub chore można najłatwiej przekonać, a także jakich metod należy w tym celu użyć. I wreszcie, istotne jest także, że osoby te często mają pewien potencjał finansowy – mieszkanie, oszczędności i stałe, chociażby skromne dochody.

W sumie wszystkie te okoliczności czynią z osób starszych lub chorych atrakcyjną grupę potencjalnych klientów (w języku biznesu: „grupę docelową”), a dla oszustów i złodziei – atrakcyjną grupę potencjalnych ofiar. Trzeba odróżnić nadużycie prawne od przestępstwa przeciwko mieniu. Granica między nimi nie zawsze jest ostra, a czasem obie sfery mogą się pokrywać, tj. nadużycie prawne może być zarazem przestępstwem (np. wyłudzenie), ale zdecydowana większość przypadków tu omawianych nie będzie miała takiego charakteru.

Tematem niniejszego opracowania jest ochrona osób starszych i chorych przed nadużyciami prawnymi. Termin „nadużycie prawne” nie jest terminem ustawowym i jego znaczenie nie jest zdefiniowane w przepisach¹. W niniejszym opracowaniu określenie „nadużycie prawne” będzie oznaczać postępowanie polegające na tym, że ktoś, wykorzystując specyficzną sytuację życiową lub predyspozycje innej osoby: a) doprowadza ją do dokonania czynności prawnej, na którą w innych okolicznościach osoba ta najprawdopodobniej nie zdecydowałaby się, lub b) bez zgody takiej osoby używa jej majątku lub dokumentów, lub c) wbrew jej interesowi używa uprawnień przez nią udzielonych. Nadużycie prawne ma na celu uzyskanie korzyści przez tego, kto dopuszcza się nadużycia, przeważnie kosztem osoby, której nadużycie dotyczy. W tak zdefiniowanym znaczeniu „nadużycie prawne” obejmuje różnego rodzaju zdarzenia, które odpowiadają przyjętej definicji, mimo że w przepisach nazywane są inaczej.

W pewnym uproszczeniu można przyjąć, że w wielu przypadkach nadużycia prawne, o jakich tu będzie mowa, są „miękkim” lub wyrafinowanym naruszeniem prawa. Występują często w sferze legalnej i oficjalnej działalności komercyjnej (handlowej), pod postacią legalnie zawartej umowy lub innej czynności prawnej, a sprzedawca produktu lub usługi zręcznie wykorzystuje do własnych celów niejasności prawa i swoją profesjonalną przewagę nad klientem, niekiedy też omijając prawo. Czasem są to tak niejednoznaczne sytuacje, że bardzo trudno

¹ W języku prawniczym funkcjonuje termin „nadużycie prawa”, używany do określenia sytuacji opisanej w art. 5 k.c., który ma następujące brzmienie: „Nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony”.

w ogóle dostrzec w nich jakiegokolwiek nadużycie, a tym bardziej je udowodnić. W takich przypadkach dopiero orzeczenie odpowiedniego organu państwowego może przeciąć wątpliwości, co niestety następuje po długim czasie od pojawienia się danej praktyki na rynku, kiedy liczba poszkodowanych i wartość szkód może być już znaczna. Kreatywność niektórych przedsiębiorców nie ma granic, więc w miejsce jednej zakazanej praktyki z reguły pojawia się inna.

Z kolei niektóre czyny mają miejsce w sferze całkowicie nielegalnej, gdzie umowa lub inny dokument (jeżeli w ogóle występują) są wykorzystywane wyłącznie do stworzenia pozorów legalności i wiarygodności, najczęściej w celu wyłudzenia korzyści majątkowej. Nawet gdy ewidentnie kwalifikują się jako przestępstwo, np. przestępstwa przeciwko mieniu, to towarzyszą im specyficzne okoliczności oparte na zaufaniu, które sprawca wykorzystuje.

Tematyka opracowania zostanie omówiona w podziale na dwie sfery nadużyć: komercyjną i niekomercyjną. Celem tego podziału jest uporządkowanie prezentowanych informacji. W każdej z tych dwóch części opisywane są przypadki najbardziej typowe dla danej sfery, gdyż w niej występują najczęściej. Podział nie jest rozłączny – nadużycia najbardziej charakterystyczne w danej sferze mogą pojawić się również w drugiej. Dotyczy to przede wszystkim nadużyć przyporządkowanych do sfery komercyjnej, które w pewnych okolicznościach mogą mieć znamiona przestępstwa.

Niektóre sankcje prawne związane z nadużyciami prawnymi w sferze komercyjnej są charakterystyczne tylko dla tej sfery i nie występują w sferze niekomercyjnej². Omówienie obu sfer nadużyć zostanie poprzedzone krótkim odniesieniem się do zagadnienia swobody umów, ponieważ w tym kontekście należy postrzegać wszelkie formy ochrony przed nadużyciami – jako ochronę przed wykorzystywaniem swobody gospodarczej w sposób nieuczciwy i krzywdzący dla słabszych podmiotów.

² Chodzi o sankcje prawne, rozumiane jako opisane w prawie skutki naruszenia określonego nakazu lub zakazu. Więcej o sankcjach prawnych zob. powyżej w końcowej części rozdziału zatytułowanego *Swoboda umów a ochrona przed nadużyciami prawnymi*.

Rozdział 1. Swoboda umów a ochrona przed nadużyciami prawnymi

W prawie polskim obowiązuje zasada swobody umów. Swoboda ta podlega ograniczeniom, co jest istotne z punktu widzenia ochrony przed nadużyciami prawnymi. Dzięki temu możliwe jest równoważenie interesów stron, a szczególnie ochrona słabszej strony umowy. W sposób najbardziej ogólny granice swobody umów określone są w art. 353¹ k.c., a skutki ich naruszenia w art. 58 k.c.

Art. 353¹ Kodeksu cywilnego

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.

Próbując w skrócie wyjaśnić znaczenie określeń użytych w wyżej cytowanym przepisie, można w dużym uproszczeniu ująć to tak:

1. właściwość (natura) stosunku to cechy zobowiązania jako takiego (bez których w ogóle nie ma zobowiązania) lub cechy zobowiązania takiego typu, jaki strony zamierzały stworzyć, np. za sprzeczne z naturą zobowiązania należy uznać pozostawienie w rękę jednej tylko strony możliwości dowolnej zmiany jej warunków,

2. ustawa to wszelkie obowiązujące przepisy prawa (zarówno ustawy, jak i wydane na ich podstawie rozporządzenia),
3. zasady współżycia społecznego to normy pozaprawne, a szczególnie zasady etyczne obowiązujące w społeczeństwie; za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego uznaje się m.in. umowy, zawierane zwłaszcza w obrocie konsumenckim, które kształtują prawa i obowiązki stron w sposób nieodpowiadający tzw. słuszności kontraktowej.

Przykładem zastosowania powyższego przepisu może być następująca konkluzja uzasadnienia wyroku.

„W ocenie Sądu zaliczenie opłaty i dodatkowych kosztów zawarcia umowy pożyczki, do kwoty pożyczki, której to kwoty pożyczkobiorca faktycznie nigdy nie otrzymuje do dyspozycji, jest sprzeczne z istotą (naturą) umowy pożyczki. W okolicznościach niniejszej sprawy, ponieważ kwota ta wynosi ponad 8/10 rzeczywiście pożyczanej sumy, takie postanowienia umowne mogą być też postrzegane jako sprzeczne z zasadami współżycia społecznego”¹.

Spośród trzech kryteriów wyznaczających granice swobody umów (natura zobowiązania, przepisy prawa, zasady współżycia społecznego), największą doniosłość praktyczną mają ograniczenia wynikające z przepisów prawa. Pozostałe kryteria, tj. sprzeczność umowy z zasadami współżycia społecznego lub z naturą zobowiązania, mogą być samodzielną podstawą uchylenia skutków nadużycia prawnego. Powoływanie się tylko na nie byłoby jednak nieefektywne i obciążone sporym ryzykiem niepowodzenia, ponieważ są to kryteria nieostre i dlatego trudno byłoby udowodnić, że w danym przypadku zostały spełnione. Korzystanie z tych kryteriów ma sens, jeżeli trudno jest wskazać konkretny przepis prawa, który został naruszony albo jest to potrzebne do wzmocnienia argumentacji.

¹ Wyrok zaoczny Sądu Rejonowego w Bartoszycach z dnia 26 maja 2017 r., sygn. akt I C 512/17, System Analiz Orzeczeń Sądowych, <https://www.saos.org.pl/judgments/291015> (dostęp 22.05.2019).

Do oceny skutków przekroczenia granic swobody umów zastosowanie ma art. 58 k.c. Przepis ten co do zasady stanowi o nieważności czynności prawnej (czyli również umowy). Z odrębnych przepisów może jednak wynikać inny skutek, np. przypadek świadczenia (art. 412 k.c.), unieważnienie umowy (tzw. nieważność względna lub wzruszalność, art. 388 k.c.), uznanie umowy za bezskuteczną w stosunku do określonej osoby (tzw. bezskuteczność względna, art. 527 k.c.).

Art. 58 Kodeksu cywilnego

§ 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 wchodzi 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.

Kwestia skutków przekroczenia swobody umów wiąże się z bardziej ogólnym zagadnieniem tzw. sankcji prawnych. Pojęcie „sankcje prawne” można rozumieć jako opisane przez prawo skutki karne, administracyjne lub cywilne naruszenia określonego nakazu lub zakazu. Mają one za zadanie odstraszać przed pewnymi zachowaniami (przede wszystkim kary według Kodeksu karnego, administracyjne kary pieniężne) oraz likwidować lub łagodzić negatywne następstwa prawne i majątkowe tych zachowań (sankcje prawa cywilnego, decyzje administracyjne zobowiązujące do określonych zachowań).

W zależności od rodzaju przestępstwa, Kodeks karny przewiduje m.in. następujące kary: grzywnę, ograniczenie lub pozbawienie wolności. Na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, administracyjną karę pieniężną w wysokości do 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym, poprzedzającym rok nałożenia kary, za stosowanie praktyk zakazanych przez tę ustawę. W wydawanych decyzjach Prezes UOKiK może również określić środki usunięcia trwających skutków bezprawnej praktyki przedsiębiorcy. W przypadku niewywiązania się przedsiębiorcy z nałożonych obowiązków – Prezes Urzędu nakłada karę w wysokości do 10 tys. euro za każdy dzień opóźnienia. Wśród sankcji prawa cywilnego należy wymienić w pierwszym rzędzie: nieważność czynności prawnej (z mocy prawa), uchylenie jej skutków prawnych, unieważnienie albo modyfikacja zobowiązania przez właściwy organu publiczny na wniosek pokrzywdzonego.

NADUŻYCIA
W SFERZE
KOMERCYJNEJ

Rozdział 2. Instytucje powołane do ochrony

Do ochrony przed nadużyciami w sferze komercyjnej powołane są specjalne instytucje, które funkcjonalnie powiązane z realizacją tej ochrony, dlatego należy pokrótce przedstawić przynajmniej najważniejsze spośród nich. Są to w szczególności: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organizacje konsumenckie, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy. Ponadto, podobnie jak w razie wszelkich naruszeń prawa, w zakresie swoich ogólnych kompetencji właściwe mogą być: policja, prokuratura, sądy.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

Prezes UOKiK jest centralnym organem administracji rządowej, właściwym w kwestiach ochrony konkurencji i konsumentów. Prowadzi postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, a także praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK może w drodze decyzji administracyjnej zakazać stosowania praktyki uznanej za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, uznać postanowienie wzorca umowy za niedozwolone i zakazać jego wykorzystywania oraz nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, który takie praktyki stosuje.

UOKiK przyjmuje zawiadomienia dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz

naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień we wzorcach umów. Zawiadomienie nie zobowiązuje Prezesa Urzędu do wszczęcia postępowania. Postępowanie wszczyna się, jeżeli na podstawie analizy sprawy Prezes UOKiK uzna, że jest to zasadne. Zgłaszający zawiadomienie nie jest stroną postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Jednak Prezes Urzędu może dopuścić do udziału w postępowaniu, w charakterze zainteresowanego, podmiot uprawniony do złożenia zawiadomienia o podejrzeniu naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień, jeżeli uzna, że udział takiego podmiotu w postępowaniu może przyczynić się do wyjaśnienia sprawy. Podmiot zainteresowany ma prawo składania dokumentów i wyjaśnień co do okoliczności sprawy oraz prawo wglądu do akt.

Przed zakończeniem postępowania prowadzonego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK może wydać decyzję tymczasową. Jest to zobowiązanie przedsiębiorcy, w sprawie którego prowadzone jest postępowanie, do zaniechania określonych działań, jeśli mogą one spowodować poważne i trudne do usunięcia zagrożenia dla konsumentów. Decyzja tymczasowa obowiązuje przez czas w niej określony, nie dłużej jednak niż do wydania decyzji kończącej postępowanie w sprawie.

Rzecznicy konsumentów i organizacje konsumenckie

W sprawach indywidualnych konsumenci mogą uzyskać bezpłatną pomoc prawną u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Organizacje konsumenckie (np. Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) umożliwiają bezpłatną pomoc prawnika oraz konsultacje z ekspertami w czasie dyżurów telefonicznych, także w zakresie usług finansowych świadczonych przez banki, ubezpieczycieli i inne instytucje finansowe. W sprawach o ochronę konsumentów, organizacje konsumenckie oraz rzecznik konsumentów może – za zgodą konsumenta – wytoczyć powództwo na jego rzecz lub wstąpić do toczącego się postępowania.

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)

Celem nadzoru KNF nad rynkiem finansowym jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania tego rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, zaufania do rynku finansowego, a także ochrony interesów uczestników tego rynku, również poprzez rzetelną informację dotyczącą jego funkcjonowania. W przypadku stwierdzenia naruszenia obowiązujących przepisów prawa, KNF może nakładać kary finansowe, a także cofnąć zezwolenie na prowadzenie działalności przez instytucję finansową. Jeśli jakaś praktyka rynkowa budzi kontrowersje, to KNF może wydać zalecenia, kierowane indywidualnie do danego podmiotu, lub rekomendacje czy wytyczne, których celem jest oddziaływanie na cały sektor rynku finansowego.

Do kompetencji KNF należy również prowadzenie kontroli w podmiotach nadzorowanych. Działania nadzorcze są podejmowane przez KNF z urzędu, nie zaś na wniosek klienta czy też jakiegokolwiek innego uczestnika rynku finansowego. Oznacza to, że przesyłane do KNF zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w działalności podmiotów nadzorowanych, nie stanowią same w sobie podstawy do zastosowania przez KNF określonych środków nadzorczych. Są one natomiast każdorazowo analizowane i mogą zainicjować dalsze działania nadzorcze.

Rzecznik Finansowy

Do zadań Rzecznika Finansowego należy w szczególności rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji oraz wniosków dotyczących niewykonania czynności, wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta. Rzecznik Finansowy może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych, dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki informacyjne w zakresie określenia procedury rozpatrywania reklamacji, czy też narusza terminy rozpatrywania reklamacji

określone w przepisach o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzecznik Finansowy może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.

Rzecznik Finansowy przyjmuje wnioski w indywidualnych sprawach, wniesione na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji. Do Rzecznika Finansowego można także składać wnioski dotyczące niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, w terminie określonym w przepisach prawa.

Rozdział 3. Ochrona konsumenta

3.1. Uwagi ogólne

Spośród przepisów ograniczających nadmierną swobodę umów, szczególne miejsce zajmują przepisy o ochronie konsumenta. Chronią one jego indywidualny interes (jako stronę umowy z przedsiębiorcą), a także zbiorowe interesy wszystkich konsumentów (czy wręcz cały rynek konsumencki) przed nadużyciami ze strony niektórych przedsiębiorców. W ten sposób działają na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, w trakcie jej zawierania oraz po jej zawarciu.

Ochrona indywidualnego interesu konsumenta jest ochroną prywatnego interesu majątkowego tej osoby. Do celów niniejszego opracowania, przepisy regulujące ten obszar ochrony zostaną przyporządkowane do następujących tematów:

1. zawieranie i wykonywanie umów z udziałem konsumenta,
2. obowiązki informacyjne przedsiębiorców,
3. niedozwolone postanowienia umowne.

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów wyróżnia się tym, że jest ochroną interesu publicznego, tj. szerokiego kręgu osób, które skorzystały lub mogą skorzystać z oferty danego przedsiębiorcy. Ochrona ta nie odnosi się bezpośrednio do poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku, chociaż pośrednio mogą oni z niej skorzystać.

Jej funkcja polega na identyfikacji różnych postaci zakazanych praktyk, określeniu instytucji i środków służących przeciwdziałaniu im oraz określeniu skutków prawnych popełnionych nadużyć, takich jak uprawnienia osoby pokrzywdzonej i kary dla przedsiębiorcy.

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów zostanie przedstawiona w podziale na następujące zagadnienia:

1. niedozwolone postanowienia umowne;
2. naruszenie obowiązków informacyjnych;
3. nieuczciwe praktyki rynkowe;
4. proponowanie nieodpowiednich usług finansowych.

3.2. Konsument

Pojęcie „konsumenta” jest zdefiniowane w art. 22¹ Kodeksu cywilnego.

Art. 22¹. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

W języku potocznym sens tej definicji w prosty sposób wyraża się niekiedy tak: konsument to osoba nabywająca towar lub usługę na własny użytek lub na użytek prywatny (zakup „na firmę”). Przykład: nie jest konsumentem firma zajmująca się księgowością, która kupuje komputer do swojego biura; jest konsumentem student, kupujący dla siebie komputer jako pomoc naukową lub w celach rozrywkowych.

3.3. Ochrona indywidualnych interesów konsumenta

3.3.1. Zawieranie i wykonywanie umów z udziałem konsumenta

3.3.2. Definicje

umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość, do chwili zawarcia umowy wyłącznie;

lokal przedsiębiorstwa – a) miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w której przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe, b) miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w której przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;

trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni, do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci;

3.3.3. Informacje ogólne

Specyfikę umów z udziałem konsumentów można krótko scharakteryzować tak:

1. przedsiębiorca ma liczne obowiązki informacyjne wobec konsumenta;
2. spełnienie obowiązków określonych w ustawie musi być udokumentowane przez przedsiębiorcę;
3. skutki niedopełnienia obowiązków lub naruszenia określonych w ustawie obciążają co do zasady przedsiębiorcę;
4. konsument nie może skutecznie zrzec się praw przyznanych mu w ustawie;
5. konsument ma prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość;

6. zasady zawierania i wykonywania tych umów mogą różnić się w zależności od tego, do której kategorii umów należy dana umowa lub jakiego produktu czy też usługi dotyczy²; mogą to być w szczególności następujące kategorie umów, produkty lub usługi:
- a) umowa zawierana w lokalu przedsiębiorcy,
 - b) umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość,
 - c) umowa dotycząca usług finansowych, zawierana na odległość,
 - d) usługa płatnicza,
 - e) kredyt konsumencki,
 - f) kredyt hipoteczny,
 - g) odwrócony kredyt hipoteczny,
 - h) sprzedaż na raty (art. 583–588 Kodeksu cywilnego),
 - i) umowa deweloperska,
 - j) impreza turystyczna i powiązana z nią usługa turystyczna.

Spośród wyżej wymienionych, w pkt. 6 umów produktów i usług, zostanie uwzględniona – w ramach zagadnienia ochrony indywidualnych interesów konsumenta – wyłącznie umowa zawierana w lokalu przedsiębiorcy oraz umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Uwzględnienie pozostałych przekroczyłoby ramy tej pracy i nadmiernie ją skomplikowało, biorąc pod uwagę ilość informacji oraz ich specjalistyczny charakter.

3.3.4. Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy wobec konsumenta

Na przedsiębiorcy ciąży szereg obowiązków udzielenia konsumentom informacji, które w ogólnym zarysie można podzielić na: informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę, informacje o warunkach umowy oraz informacje o przedmiocie świadczenia. Informacje te

² Kryteria te mogą nakładać się na siebie.

muszą być przedstawione w sposób jasny i zrozumiały, **najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową.**

Uproszczony wykaz danych objętych obowiązkiem informacyjnym w umowach zawieranych w **lokalu przedsiębiorstwa** – na podstawie art. 8 ustawy o prawach konsumenta:

1. główne cechy świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. dane identyfikujące przedsiębiorcę, w szczególności firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym został zarejestrowany, adres, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numer telefonu przedsiębiorstwa;
3. łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposób, w jaki będą one obliczane, a także opłaty za dostarczenie usługi pocztowej oraz jakiegokolwiek inne koszty, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – informacja o obowiązku ich uiszczenia;
4. sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowana przez niego procedura rozpatrywania reklamacji;
5. przewidziana przez prawo odpowiedzialność przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
6. treść usług posprzedażnych i gwarancji;
7. czas trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, czy też ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – informacja o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;

8. funkcjonalność treści cyfrowych oraz techniczne środki ich ochrony;
9. interoperacyjność treści cyfrowych, ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

Powyższe informacje nie są wymagane w drobnych umowach życia codziennego, wykonywanych natychmiast po ich zawarciu, np. zakup biletów komunikacji miejskiej, pieczywa, gazety.

Uproszczony wykaz danych objętych obowiązkiem informacyjnym w umowach zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa** lub na odległość – na podstawie art. 12 ustawy o prawach konsumenta:

1. główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
2. dane identyfikujące przedsiębiorcę, w szczególności firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym został zarejestrowany;
3. adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu lub faksu (jeżeli są dostępne), pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
4. adres, pod który konsument może składać reklamacje;
5. łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposób, w jaki będą one obliczane, a także opłaty za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz inne koszty, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – informacja o obowiązku ich uiszczenia;

6. koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
7. sposób i termin zapłaty;
8. sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowana przez przedsiębiorcę procedura rozpatrywania reklamacji;
9. sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz wskazanie wzoru formularza odstąpienia od umowy;
10. koszty zwrotu rzeczy, które ponosi konsument w przypadku odstąpienia od umowy; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – koszty zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
11. obowiązek zapłaty przez konsumenta kosztów, jakie przedsiębiorca poniósł, wykonując umowę do chwili odstąpienia od niej przez konsumenta;
12. brak prawa odstąpienia od umowy, gdy takie prawo konsumentowi nie przysługuje lub może je w pewnych okolicznościach utracić;
13. obowiązek przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
14. istnienie i treść gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji;
15. informacja o Kodeksie dobrych praktyk, jeżeli taki Kodeks obowiązuje przedsiębiorcę oraz sposobie zapoznania się z nim;
16. czas trwania umowy lub sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;

17. minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
18. wysokość i sposób złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
19. funkcjonalność treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
20. interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
21. możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.

Sposób udzielenia informacji

W przypadku umów zawieranych **poza lokalem** przedsiębiorstwa, przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi powyższych informacji na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, innym trwałym nośniku. W przypadku umów zawieranych **na odległość** informacje te należy przedstawić w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość. Zawsze muszą być przedstawione czytelnie i wyrażone prostym językiem.

Potwierdzenie zawarcia umowy

Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej **poza lokalem** przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, innym trwałym nośniku. Potwierdzenie zawarcia umowy **na odległość** musi przekazać na trwałym nośniku, w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Umowy zawierane przez telefon

Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane, a jeżeli proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon – musi potwierdzić treść proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy staje się skuteczne dopiero, gdy zostanie utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Drobne usługi naprawy lub konserwacji wykonywane „od ręki”

W przypadku usług naprawy lub konserwacji za wynagrodzeniem do 600 zł, gdy obie strony natychmiast wykonują swoje zobowiązania (usługa i zapłata), przedsiębiorca musi podać konsumentowi, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową, następujące informacje:

1. swoje dane identyfikujące, w szczególności firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numer, pod którym został zarejestrowany;
2. adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu lub faksu „jeżeli są dostępne”, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
3. wynagrodzenie i sposób, w jaki ma być obliczane;
4. łączny kosztorys;
5. główne cechy świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
6. sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzór formularza odstąpienia od umowy;
7. powiadomienie o braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci takie prawo.

Informacje określone w pkt. 1–4 muszą być utrwalone na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, innym trwałym nośniku. Pozostałe informacje nie muszą być utrwalone w ten sposób, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę. Niezależnie od powyższych obowiązków informacyjnych, przedsiębiorca musi wydać konsumentowi dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, innym trwałym nośniku. W umowie lub jej potwierdzeniu powinny znaleźć się wszystkie informacje wymagane w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (zob. powyższa ramka).

Obowiązki informacyjne – sprzedaż lub dzieło (art. 546¹ k.c., art. 636¹ k.c.).

Art. 546¹ Kodeksu cywilnego

§ 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

§ 2. Jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa w § 1, powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.

§ 3. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

§ 4. Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

§ 5. Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkie elementy jej wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Powyższe obowiązki ciążyą również na wykonawcy dzieła będącego rzeczą ruchomą, np. gdy konsument zamówił wykonanie mebla.

3.3.5. Dokumentowanie spełnienia obowiązków określonych w ustawie o prawach konsumenta – wybrane przypadki

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać **wyraźną zgodę konsumenta** na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne świadczenie przedsiębiorcy.

Informacje wstępne, udzielone klientowi przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, muszą być potwierdzone **na piśmie** lub, za zgodą konsumenta, **innym trwałym nośniku**. Informacje wstępne udzielone, przed zawarciem umowy na odległość, należy potwierdzić w sposób odpowiadający użytemu rodzajowi środka porozumiewania się na odległość.

Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, **innym trwałym nośniku**. Umowę zawartą na odległość potwierdza się

na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Jeżeli umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca musi uzyskać od konsumenta (w momencie składania zamówienia) wyraźnie potwierdzenie, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Wyraźnej zgody konsumenta wymaga też rozpoczęcie świadczenia usługi lub dostawy wody, gazu czy energii przed upływem terminu odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W potwierdzeniu zawarcia umowy powinno być wyraźnie potwierdzone otrzymanie zgody konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy³.

Odpowiedź na reklamację przedsiębiorcy przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

3.3.6. Skutki niedopełnienia obowiązków lub naruszenia zakazów określonych w ustawie o prawach konsumenta

Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań⁴. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

³ Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy (art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta).

⁴ Jest to sankcja za stosowanie przez przedsiębiorcę zakazanej praktyki rynkowej, polegającej na żądaniu natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta.

Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.

Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne świadczenie, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnił, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdził, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty, umowa nie zostaje zawarta.

Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy przez telefon jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o dodatkowych opłatach lub kosztach doliczanych do wynagrodzenia lub o kosztach zwrotu rzeczy, które zgodnie z ustawą obciążają konsumenta, konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Na przedsiębiorcy spoczywa ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych w odniesieniu do umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa dopiero po upływie 12 miesięcy (a nie po 14 dniach).

W razie niedopełnienia przez przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych w odniesieniu do niektórych rodzajów świadczeń, konsument nie ponosi kosztów tych świadczeń. Zob. niżej *Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy*.

3.3.7. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem następujących:

1. dodatkowych kosztów wynikających z wybrania przez konsumenta innego sposobu dostarczenia rzeczy niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez przedsiębiorcę,
2. bezpośrednich kosztów zwrotu, np. kosztów opakowania, opłaty pocztowej za nadanie przesyłki,
3. kosztów świadczenia usług, dostarczania wody, gazu lub energii, spełnionych do chwili odstąpienia od umowy, jeżeli konsument wyraźnie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, umowę uważa się za niezawartą.

Termin do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1. dla umów sprzedaży:
 - a) w dniu odebrania rzeczy, lub
 - b) w dniu odebrania ostatniej rzeczy – jeżeli przedmiotem sprzedaży jest wiele rzeczy, lub
 - c) w dniu odebrania pierwszej rzeczy – jeżeli przedmiotem umowy jest regularne dostarczanie rzeczy przez czas oznaczony;
2. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

Odstąpienie od umowy odbywa się poprzez złożenie przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Konsument może także złożyć oświadczenie o odstąpieniu drogą elektroniczną, tj. pocztą elektroniczną lub na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca zapewnia taką możliwość. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego drogą elektroniczną.

Wzór⁵

Miejscowość, data

.....

.....

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Oświadczenie**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy(*)
o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących
rzeczy(*)
umowy dostawy następujących rzeczy(*)
umowy o dzieło, polegającej na wykonaniu następujących
rzeczy/o świadczenie następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*)

.....

Podpis konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru

⁵ Wzór oświadczenia udostępniony na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/wzory_pism.php.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta, do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli konsument, zawierając umowę, wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób, oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać je osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa, a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy. Z zasady tej wynika, że oddać można także rzecz użytą, ale wówczas przedsiębiorca zwróci cenę pomniejszoną o wartość zużycia.

Konsument nie ponosi kosztów świadczenia usług, dostarczenia wody, gazu lub energii⁶ za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli przedsiębiorca nie poinformował go o prawie i skutkach odstąpienia od umowy lub konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Konsument nie ponosi kosztów dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy, w chwili udzielania takiej zgody, lub przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy.

W chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią, w oparciu o porozumienie z przedsiębiorcą.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
2. w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
3. w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

⁶ Z wyjątkiem dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, które były oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości.

4. w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
5. w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
6. w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
7. w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
8. w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał, w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne, niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
9. w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe, dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
10. dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
11. zawartych w drodze aukcji publicznej;
12. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami

rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

13. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

3.3.8. Inne uprawnienia konsumenta przysługujące na podstawie przepisów prawa

Przykłady innych uprawnień:

1. po upływie terminu przedawnienia, nie można domagać się zaspokojenia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi;
2. jeżeli przedsiębiorca jest obowiązany przesłać rzecz konsumentowi do oznaczonego miejsca, miejsce to uważa się za miejsce spełnienia świadczenia; zastrzeżenie przeciwnie jest nieważne;
3. jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej; w razie opóźnienia sprzedawcy, kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić;
4. niezgodność rzeczy z publicznymi zapewnieniami⁷ o jej właściwościach jest traktowana jak wada fizyczna rzeczy;

⁷ Chodzi o publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego, przedstawia się jako producent (art. 556¹ § 2 k.c.). Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność rzeczy z tymi zapewnieniami, jeżeli ich nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży (art. 557 § 3 k.c.).

5. jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie⁸; jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.
6. jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Mówiąc o prawach konsumenta, nie można brać pod uwagę jedynie specjalnych praw przewidzianych w ustawach wyłącznie dla konsumentów. Konsumentom przysługują również prawa, z których generalnie mogą korzystać wszystkie podmioty uczestniczące w obrocie gospodarczym, bez względu na to, czy mają jakiś specjalny status. Dotyczy to np. przepisów ogólnych o zobowiązaniach umownych czy przepisów o poszczególnych typach umów. Jest to tematyka obszerna i omówienie jej nie mieściłoby się w ramach niniejszego opracowania.

3.3.9. Niedozwolone postanowienia umowne

3.3.9.1. Definicja i skutki prawne

Niedozwolone jest takie postanowienie umowy zawieranej z konsumentem, które nie zostało z nim uzgodnione indywidualnie i kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Wyjątek od tej zasady: nie może być

⁸ Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

uznane za niedozwolone główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostało sformułowane w sposób jednoznaczny. Za niedozwolone można uznać tylko takie, które nie było indywidualnie uzgodnione z konsumentem, tzn. konsument nie miał rzeczywistego wpływu na treść tego postanowienia.

Niedozwolone postanowienie umowne nie wiąże konsumenta. W takim wypadku strony są związane umową w pozostałym zakresie. Oznacza to, że konsument może takie postanowienie traktować tak, jakby nie było go w umowie, a przedsiębiorca nie może z niego korzystać. Umowa może być wykonywana dalej, chyba że bez postanowienia uznanego za niedozwolone traci ona sens.

Z uchwały Sądu Najwyższego

Skutkiem prawnym zaistnienia niedozwolonego postanowienia umownego jest częściowa bezskuteczność, polegająca na tym, że postanowienie umowne uznane za niedozwolone staje się bezskuteczne, natomiast w pozostałym zakresie umowa jest wiążąca. Innymi słowy „brak wiązania” postanowieniem umownym na skutek uznania go za niedozwolone nie oznacza nieważności czy bezskuteczności umowy w całości, a jedynie w określonym zakresie (art. 385¹ § 2 k.c.).

3.3.9.2. Wzorce umowne

Najczęściej niedozwolone postanowienia umowne spotyka się w tzw. **wzorcach umów**, czyli np. w formularzach umów, regulaminach, ogólnych warunkach, taryfach opłat – ustalonych przez przedsiębiorcę i stosowanych przez niego standardowo przy zawieraniu umów z konsumentami. Nazwa wzorca nie ma znaczenia. Istotne jest, że przedsiębiorca używa w kontaktach z klientami dokumentu o takiej samej treści we wszystkich umowach lub w pewnej kategorii umów.

Wzorce zawierają postanowienia, które w praktyce są narzucane klientom. Przeważnie klient nie ma wyboru: może albo zgodzić się na umowę o zaproponowanej mu treści albo szukać innego kontrahenta.

Niezaprzeczalną zaletą wzorców jest to, że upraszczają i przyspieszają proces zawierania umów, obsługę klientów oraz ograniczają koszty, co jest nie bez znaczenia, szczególnie w obrocie masowym. Nie ma problemu, gdy są one formułowane uczciwie i z należyтым wyważeniem interesów obu stron, jednak przez to, że wzorce są najczęściej nienegocjowalne, a klienci dla własnej wygody lub z braku wiedzy często nie badają ich treści, przedsiębiorcy niekiedy to wykorzystują, zawierając umowy rażąco krzywdzące dla drugiej strony.

W wyniku wcześniejszego jednostronnego i odgórnego ustalenia przez przedsiębiorcę warunków współpracy, jest ryzyko, że dojdzie do: wyłączenia swobody podjęcia decyzji przez konsumenta co do konkretnej treści umowy, utrudnienia oceny skutków zawarcia umowy, sytuacji, w której zgoda konsumenta na treść zawartej umowy jest w rzeczywistości fikcją prawną, zawierania w umowie postanowień korzystnych tylko dla przedsiębiorcy⁹.

Wzorzec umowy wiąże konsumenta, jeżeli został mu doręczony przed zawarciem umowy. Nie dotyczy to umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. W takich sytuacjach wiąże on także wtedy, gdy konsument mógł z łatwością dowiedzieć się o jego treści, czyli gdy wzorzec został umieszczony w ogólnie dostępnym miejscu, np. przy punkcie sprzedaży biletów. Jako przykłady zastosowania tej reguły można wskazać publicznie dostępne pływalnie, parkingi, wypożyczalnie książek lub transport publiczny. Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

Przedsiębiorca może ustalić wzorzec umowy również w trakcie trwania umowy, np. umowy o dostawę energii elektrycznej, która z reguły jest zawierana na czas nieokreślony. W takim wypadku musi doręczyć nowy wzorzec konsumentowi. Wzorzec stanie się wiążący dla konsumenta dopiero, gdy nie wypowiedział on umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

⁹ K. Kaczmarek, *Postanowienia niedozwolone — przeczytaj zanim podpiszesz umowę*, Warszawa 2011, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową.

3.3.9.3. Udowodnienie niedozwolonego postanowienia umownego

Aby uznać postanowienie umowne za niedozwolone, musi ono charakteryzować się następującymi cechami: a) nie zostało indywidualnie uzgodnione z konsumentem, b) kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i c) rażąco narusza jego interesy.

W sporze z przedsiębiorcą konsument jest w uprzywilejowanej pozycji, gdy chodzi o udowodnienie, że postanowienie jest niedozwolone. Jeżeli uzna, że określone postanowienie odpowiada definicji postanowienia niedozwolonego, to powinien zgłosić przedsiębiorcy, że nie jest związany tym postanowieniem i nie zamierza się do niego stosować. Gdy przedsiębiorca z tym się nie zgadza, wówczas to na nim spoczywa obowiązek udowodnienia (tzw. ciężar dowodu), że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, czyli że nie ma jednej z cech charakterystycznych dla postanowienia niedozwolonego.

Natomiast do konsumenta należy udowodnienie, że spełnione są pozostałe dwa kryteria, czyli że postanowienie kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy.

Dla przykładu, w uzasadnieniach wyroków sądowych znalazły się następujące wyjaśnienia odnośnie sprzeczności postanowienia z dobrymi obyczajami.

„Należy wskazać, że »dobre obyczaje« to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działanie potocznie

określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.”¹⁰

„Przyjęcie, iż postanowienie wzorca narusza dobre obyczaje, nie wymaga wskazania, jaki »dobry obyczaj« został in casu [w danym przypadku – J.P. – L.] naruszony, wystarczające jest uzasadnienie takiej oceny poprzez odwołanie się do reguł etycznych, uczciwego i lojalnego postępowania w obrocie.”¹¹

Kwestię rażącego naruszenia interesów konsumenta sądy wyjaśniały w następujący sposób:

„Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe.”¹²

„Sąd Najwyższy stwierdził, że rażące naruszenie interesów konsumenta można rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obyczajów na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym. Rażące naruszenie interesów konsumenta zachodzi wówczas, gdy w sposób znaczący naruszono równowagę interesów stron poprzez wykorzystanie przez jedną z nich (przedsiębiorcę) swej przewagi przy ustalaniu treści wzorca umowy. Chodzi w tym wypadku nie tylko o naruszenie interesów ekonomicznych konsumenta, ale również wywołanie uczucia dyskomfortu, niewygody wynikających z naruszenia prywatności, poczucia godności osobistej, czy satysfakcji z zawarcia umowy o określonej treści. Dodać należy, że określenie

¹⁰ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 349/09, numer wpisu: 1987.

¹¹ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 marca 2010 r., sygn. akt XVII AmC 485/09.

¹² Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 349/09.

„rażące” oznacza znaczne odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków stron.”¹³

Bardzo znaczącym ułatwieniem w sporze z przedsiębiorcą jest powołanie się na przykłady takich samych lub podobnych co do skutku klauzul umownych, uznanych wcześniej oficjalnie za niedozwolone. Przykłady takie można znaleźć w Kodeksie cywilnym, w publicznie dostępnym rejestrze takich postanowień na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz w opublikowanych decyzjach Prezesa tego urzędu. Wzmacniają one wagę argumentacji konsumenta w ewentualnym sporze z przedsiębiorcą.

Pomocne może być też zawiadomienie Prezesa UOKiK o podejrzeniu naruszenia zakazu stosowaniu niedozwolonych postanowień we wzorcach umów. Jeżeli Prezes Urzędu uzna podejrzenie za uzasadnione, wszczyna postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Konsument, który złożył zawiadomienie, może być dopuszczony do udziału w postępowaniu w charakterze zainteresowanego, jeżeli Prezes UOKiK uzna, że udział tej osoby w postępowaniu może przyczynić się do wyjaśnienia sprawy. Podmiot zainteresowany ma prawo składania dokumentów i wyjaśnień co do okoliczności sprawy oraz wglądu do akt.

3.3.9.4. Niedozwolone klauzule umowne wymienione w Kodeksie cywilnym

Postanowienia umowne wymienione w art. 385³ Kodeksu cywilnego, uznawane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i równocześnie rażąco naruszające interesy konsumenta, dotyczą na ogół czterech rodzajów sytuacji:

- a) przyznającej jedynie przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron,

¹³ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 listopada 2016 r., sygn. akt XVII AmC 1572/16, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 roku, I CKN 473/01.

- b) ograniczającej prawa konsumenta lub zwiększającej jego obowiązki bez zachowania równowagi w stosunku do praw lub obowiązków przedsiębiorcy,
- c) ograniczającej odpowiedzialność przedsiębiorcy,
- d) wyłączającej lub ograniczającej znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

Są to klauzule, które z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają konsumenta w gorszym położeniu.¹⁴

Określony w art. 385³ Kodeksu cywilnego katalog nie jest wyczerpujący. Zawiera tylko przykładowe klauzule niedozwolone, wyodrębnione na podstawie przypisywanych im skutków prawnych. Są to najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia, naruszające równowagę kontraktową stron. Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów. Nie przesądza o tym, że podobna lub taka sama klauzula zamieszczona we wzorcu umownym zostanie automatycznie zakwalifikowana jako niedozwolona. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów¹⁵.

Katalog przykładowych klauzul niedozwolonych – art. 385³ k.c.

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;

¹⁴ *Postanowienia niedozwolone...*, dz.cyt.

¹⁵ Uzasadnienie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RŁO-9/2017 z dnia 28 grudnia 2017 r. i powołany tam wyrok SN z 11 października 2007 r., III SK 19/07, LEX nr 49641.

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, niemającej 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 niespełnione 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.

3.3.9.5. Klauzule uznane za niedozwolone przez Sąd lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W razie wątpliwości można też posiłkować się przykładami klauzul, które zostały uznane za niedozwolone przez powołane do tego organy,

tj. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Są one publikowane na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Część z nich zamieszczana jest w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (do kwietnia 2026 r.), inne znaleźć można w treści opublikowanych decyzji.

Każdy konsument może wykorzystać je w sporze z przedsiębiorcą. Jeżeli nie był on stroną umowy, której dotyczyło postępowanie o uznanie postanowienia za niedozwolone, to takie przykładowe klauzule mogą mieć dla niego znaczenie na zasadzie podobieństwa, jako wsparcie argumentacji.

Wpisy w rejestrze i decyzje Prezesa UOKiK mają dużo większe znaczenie dla konsumentów, którzy zawarli umowy z tym samym przedsiębiorcą i na podstawie tego samego wzorca, których dotyczył wpis lub decyzja o uznaniu klauzuli za niedozwoloną. Dla tych konsumentów wpis w rejestrze lub decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów są urzędowymi potwierdzeniami, że przedmiotowa klauzula ich nie wiąże¹⁶.

Rejestr klauzul niedozwolonych dostępny jest pod adresem internetowym www.rejestr.uokik.gov.pl.

¹⁶ Wpis do rejestru lub prawomocna decyzja o uznaniu klauzuli za niedozwoloną ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie tego wzorca.

LP	DATA WYROKU	SYGNATURA	SĄD	POWOD	POZWANY	POSTANOWIENIE NIEDOZWOLONE	DATA WPISU
7414	2017-12-11	XVII AmC 1759/15	Sąd Olgierowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Grzegorz Drozd, Ewelina Drozd	"WAN 29" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie	XIII. Kupujący oświadcza ponadto, że: 1) nie będzie wnosić protestów, sprzeciwów i odwołań od wszelkich postanowień i decyzji administracyjnych wydanych w ramach postępowania wydanki decyzji administracyjnych, zgod, pozwoleń...	2017-04-06
7413	2017-12-11	XVII AmC 1759/15	Sąd Olgierowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Grzegorz Drozd, Ewelina Drozd	"WAN 29" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie	X. Kupujący oświadcza, że jako członek Wspólnoty Mieszanowej Budynków wyraża zgodę na a) dokonanie określenia sposobu korzystania z Nieruchomości Wspólnej, w ten sposób, że każdorazowym właścicielem wskazanych przez Spółkę...	2019-04-05
7412	2017-12-11	XVII AmC 1759/15	Sąd Olgierowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Grzegorz Drozd, Ewelina Drozd	"WAN 29" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie	15. Pełnomocnictwo. Kupujący oświadcza, że zobowiązuje się w Umowie Przejrzystej udzielić Spółce nieodwołalnego pełnomocnictwa do: 15.1. dokonywania wszelkich czynności faktycznych i prawnych w zakresie podziału, połączenia lub zmiany...	2019-04-05
7411	2017-12-11	XVII AmC 1759/15	Sąd Olgierowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Grzegorz Drozd, Ewelina Drozd	"WAN 29" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Warszawie	8.6. Kupujący oświadcza, że zobowiązuje się w Umowie Przejrzystej wyrazić zgodę na: 8.6.1. dokonanie określenia sposobu korzystania z Nieruchomości Wspólnej i Parkingu, w ten sposób, że: a. każdorazowym właścicielem wskazanych...	2019-04-08
7410	2017-07-31	VII AGa 1295/18	Sąd Apelacyjny w Warszawie - VII Wydział Gospodarczy	Sebastian Bajt	Bartosz Piecuch - FASTBIT	"Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych przesyłki powstałych podczas transportu, będą rozpatrywane tylko w momencie odbioru towaru w obecności pracownika firmy dostarczającej towar. Warunkiem uznania tego typu reklamacji będzie..."	2019-04-08
7409	2017-07-19	XVII AmC 1849/16	Sąd Olgierowy w Warszawie, XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Jerzy Maciejewski, Wiesława Musa, Tomasz Antosk, Monika Pawlikowska-Hausmann, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Patronus	Jacki Matoga - Lamato	"Właściciel sklepu zastrzega sobie prawo do zmiany treści regulaminu bez konieczności powiadomienia użytkowników"	2019-03-28
7408	2005-11-22	VI ACa 177/05	Sąd Apelacyjny w Warszawie - VI Wydział Cywilny	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie	Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe "RECARO" Jędrzej Jaszczurek Spółka Jawną w Gostyniu	"Odzież należy odebrać najpóźniej w terminie 3 miesięcy od daty wykonania usługi. Po tym terminie pralnia przekazywać jej będzie na cele charytatywne"	2019-03-14

Przykładowe klauzule niedozwolone wpisane do rejestru.

„Właściciel sklepu zastrzega sobie prawo do zmiany treści regulaminu bez konieczności powiadomiania użytkowników.”
(nr postanowienia: 7409)

„Niniejsza umowa jest umową zawartą na wyłączność z odpowiednim stosowaniem art. 550 Kodeksu cywilnego, co oznacza, że Klient oddaje sprawę do prowadzenia tylko Pośrednikowi, bez możliwości powierzenia jej innemu podmiotowi w szczególności innemu pośrednikowi w obrocie nieruchomościami i w przypadku zawarcia umowy wskazanej w § 2 powyżej przez Klienta z potencjalnym nabywcą (bez względu na sposób skojarzenia stron), zobowiązuje się uścić Pośrednikowi wynagrodzenie określone w punkcie § 4 poniżej, chyba że Pośrednik nie podjął żadnych czynności pośredniczenia, do których świadczenia

zobowiązał się w ramach niniejszej umowy.”
(nr postanowienia 7407)

„Zwracany towar nie może nosić oznak użytkowania. Każdy element musi być kompletny i fabrycznie zapakowany, towar dostarczony w oryginalnym opakowaniu w stanie niezmienionym. W przypadku niespełnienia powyższego warunku produkt nie zostanie przyjęty.”
(nr postanowienia 7406)

„Złożenie zamówienia nie jest równoznaczne z jego przyjęciem. Sprzedawca może odmówić realizacji zamówienia, także bez podania przyczyny.”
(nr postanowienia 7405)

„Od momentu nadania firma ACERON nie ma wpływu na to co się dzieje z przesyłką. Odpowiedzialność za dostarczenie przesyłki w całości, spoczywa na Poczcie Polskiej. Nie odpowiadamy za uszkodzenie przesyłki lub jej zawartości przez Poczte.”
(nr postanowienia 7401)

„Złożenie zamówienia jest równoznaczne z akceptacją regulaminu.”
(nr postanowienia 7362)

„Przyjęcie przez Klienta przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia.”
(nr postanowienia 7368)

„Przyjęcie przez Klienta przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia.”
(nr postanowienia 7372)

Fragment przykładowej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Lublin, dnia 26 października 2018 r.

RLU-611-01/18/MW

p.o.

Decyzja NR RLU- 01/2018

I. Na podstawie art. 23 b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798, 650, 1637, 1669) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, wszczętego z urzędu przeciwko Marcinowi Przybył prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Marcin P. Pyrland oraz Iwonie Przybył prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Pyrland Iwona Przybył - wspólnikom spółki cywilnej o nazwie „Pyrland” s.c. w Poznaniu - zwanych dalej Przedsiębiorcami,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się postanowienia wzorca umowy pn „Regulamin korzystania z atrakcji Pyrland Parku Linowego”, wykorzystywanego w obrocie z konsumentami przez wspólników spółki cywilnej o nazwie „Pyrland” s.c. w Poznaniu tj. Marcina Przybył prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Marcin Przybył Pyrland oraz Iwonę Przybył prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Pyrland Iwona Przybył, o treści:

1. „Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za skutki wynikające z nie respektowania regulaminu” (pkt 5);

2. „Pyrland Park Linowy oraz jego pracownicy nie odpowiadają za ewentualne poplamienia wynikające z naturalnego oddziaływania środowiska, w którym zainstalowany jest Park Linowy na przykład plamy od żywicy z drzew lub podarcia odzieży w sytuacji korzystania z atrakcji Pyrland Parku Linowego w sposób niezgodny z regulaminem lub poleceniami instruktorów” (pkt 10);

1

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów –
Delegatura w Lublinie
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin



Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48
Fax (81) 532-88-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

3.4. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów

3.4.1. Uwagi ogólne

Stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest zakazane. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest zachowanie przedsiębiorcy godzące w te interesy, a zarazem sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Na stronie internetowej UOKiK znaleźć można następujące wyjaśnienie tego terminu.

„Z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy bezprawna praktyka przedsiębiorcy dotyka pewnej grupy (np. klientów danego przedsiębiorcy) lub nieograniczonej liczby konsumentów zagrażając interesom każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy – to znaczy potencjalnie każdy może zostać przez nią poszkodowany.

Tak więc zbiorowych interesów konsumentów nie będzie naruszać na przykład błędne naliczenie kosztów rozmów na rachunku telefonicznym bądź niejasne sformułowanie w konkretnej umowie – są to sprawy indywidualne.

Natomiast z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów będziemy mieli do czynienia w przypadku takiego skonstruowania systemu obsługi klienta, które w praktyce uniemożliwia reklamowanie kwestionowanego rachunku lub stosowanie w umowach ze wszystkimi konsumentami wzorców zawierających niedozwolone postanowienia.”¹⁷

W tym miejscu należy przypomnieć, że ochrona zbiorowych interesów konsumentów jest ochroną interesu publicznego, tj. szerokiego kręgu osób, które skorzystały lub mogą skorzystać z oferty danego

¹⁷ *Zbiorowe interesy konsumentów*, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, https://www.uokik.gov.pl/zbiorowe_interesy_konsumentow.php (dostęp: 21.05.2019).

przedsiębiorcy. Realizuje się ją poprzez eliminowanie z obrotu lub zapobieganie zachowaniom, które psują rynek, a w konsekwencji szkodzą całej gospodarce. Nie jest adresowana bezpośrednio do poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku, chociaż pośrednio korzystają oni z niej. W ramach tej ochrony występują specyficzne dla niej środki i instytucje. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów są zwalczane przez organy publiczne z urzędu, tzn. nie jest do tego potrzebny wniosek. Jednakże zawiadomienie ze strony osoby pokrzywdzonej lub zagrożonej może zainicjować wszczęcie odpowiedniego postępowania wobec sprawcy naruszenia.

Definicja praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest szeroka. Obejmuje każde zachowanie przedsiębiorcy, które jednocześnie ma następujące cechy: godzi w zbiorowe interesy konsumentów i jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami.

Na podstawie ustawy można wskazać przykładowo następujące praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów:

1. stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych;
2. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
3. nieuczciwe praktyki rynkowe;
4. proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (krótko: „proponowanie nieodpowiednich usług finansowych”)¹⁸.

Praktyki wymienione w punkcie 1 i 2 mogą stanowić zarówno naruszenie zbiorowych, jak i indywidualnych interesów konsumentów. W kontekście naruszenia interesów indywidualnych zostały one opisane powyżej w podrozdziale *Zawieranie i wykonywanie umów z udziałem konsumenta*.

¹⁸ Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, art. 24 ust. 2.

3.4.2. Przykłady praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

3.4.2.1. Stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych

Co do charakterystyki niedozwolonych postanowień umownych zob. wyżej *Zawieranie i wykonywanie umów z udziałem konsumenta*, gdzie jest mowa o przepisach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta przed nadużyciami komercyjnymi. Dla krótkiego przypomnienia: Niedozwolone jest takie postanowienie umowy zawieranej z konsumentem, które nie zostało z nim uzgodnione indywidualnie i kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Wzorce umów to np. formularze umów, regulaminy, ogólne warunki umów, taryfy opłat – ustalone przez przedsiębiorcę i stosowane przez niego standardowo przy zawieraniu umów z konsumentami.

W tym miejscu należy dodać, że stosowanie wzorca z niedozwolonym postanowieniem umownym narusza zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ taki wzorzec był i nadal może być powtarzalnie włączany do umów z klientami. W ten sposób dotknie w sumie interesów konsumentów aktualnych, jak i potencjalnych przyszłych, czyli nieograniczonego kręgu osób.

3.4.2.2. Naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

Co do charakterystyki obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy zob. wyżej *Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy wobec konsumenta* i *Dokumentowanie spełnienia obowiązków określonych w ustawie o prawach konsumenta – wybrane przypadki*, gdzie jest mowa o przepisach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta przed nadużyciami komercyjnymi.

3.4.2.3. Nieuczciwe praktyki rynkowe

Ustawa wyraźnie zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców wobec konsumentów. Zakaz ten dotyczy zarówno podmiotów działających legalnie, jaki i podmiotów, które prowadzą działalność gospodarczą „na czarno”, czyli nie ujawniają się wobec organów publicznych (np. nie zgłaszają się do ewidencji działalności gospodarczej i do organów podatkowych).

Praktykę rynkową uważa się za nieuczciwą, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Definicja określa dwie podstawowe cechy nieuczciwej praktyki rynkowej:

- a) sprzeczność z dobrymi obyczajami;
- b) istotne zniekształcenie lub możliwość zniekształcenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta.

Niezależnie od powyższej definicji ustawa wymienia szczegółowo szereg typowych nieuczciwych praktyk. Jeżeli postępowanie przedsiębiorcy nie należy do żadnego z tych typów, wówczas może być oceniane przy użyciu ogólnej definicji, a jeżeli spełni jej kryteria, to należy uznać takie postępowanie za nieuczciwą praktykę rynkową.

Warto zapamiętać, że nieuczciwe praktyki rynkowe dzielą się na:

- a) typowe, tj. szczegółowo opisane w ustawie i niepodlegające ocenie w świetle ogólnej definicji, oraz
- b) niewymienione wyraźnie w ustawie, ale zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w definicji.

Znajomość podstawowych cech nieuczciwej praktyki (sprzeczność z dobrymi obyczajami i istotne zniekształcenie zachowania konsumenta) będzie pomocna w intuicyjnym rozpoznaniu zachowania, które może być nieuczciwą praktyką rynkową. W celu wyjaśnienia wątpliwości należy sięgnąć do opisu typowych praktyk niedozwolonych. Jeżeli nie ma wśród nich zachowania, które w konkretnej sytuacji występuje, wówczas należy wrócić do definicji i ocenić je pod kątem zawartych w niej kryteriów.

Dwa kluczowe pojęcia użyte w definicji nieuczciwej praktyki rynkowej wymagają specjalnego wyjaśnienia. Chodzi o „przeciętnego konsumenta” oraz „istotne zniekształcenie zachowania”.

Przeciętny konsument

Przeciętnego konsumenta definiuje się jako konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Model wyobrażonego „przeciętnego konsumenta” konstruuje się w odniesieniu do konkretnej praktyki rynkowej i konkretnego produktu, z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności do szczególnej grupy konsumentów, np. szczególnie podatnych na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na dany produkt ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Istotne zniekształcenie zachowania konsumenta

Natomiast istotne zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta będzie miało miejsce, gdy dana praktyka rynkowa ma taki wpływ na konsumenta, że ogranicza jego zdolność podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu, skłaniając go do podjęcia decyzji, której w innych warunkach by nie podjął.

Przejawy nieuczciwej praktyki rynkowej

Nieuczciwa praktyka rynkowa przedsiębiorcy może przejawiać się w działaniu lub zaniechaniu, sposobie postępowania, oświadczeniu, informacji handlowej, a w szczególności w reklamie i marketingu – jeżeli są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Zbiorcze kategorie typowych nieuczciwych praktyk rynkowych

1. wprowadzanie w błąd,
2. agresywna praktyka rynkowa,
3. stosowanie sprzecznego z prawem Kodeksu dobrych praktyk,

4. prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym¹⁹.

Wprowadzanie w błąd

Praktyka rynkowa wprowadza w błąd, jeżeli w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzanie w błąd może działać, jak i zaniechanie. Zaniechaniem będzie pominięcie istotnych informacji potrzebnych przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy.

Wybrane typowe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:

1. rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji;
2. rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd;
3. zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu²⁰;
4. podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania Kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
5. posługiwanie się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, nie mając do tego uprawnienia;
6. reklama przynęta i zamiana, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, a następnie odmowie pokazania konsumentom reklamowanego produktu lub odmowie przyjęcia zamówień na produkt lub dostarczenia go w racjonalnym terminie lub demonstrowaniu wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu;

¹⁹ Pod pojęciem „system konsorcyjny” rozumiane jest prowadzenie działalności gospodarczej, polegającej na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy z udziałem konsumentów, utworzonej w celu sfinansowania zakupu produktu na rzecz uczestników grupy.

²⁰ W razie wątpliwości za istotne informacje uważa się te, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

7. reklama przynęta, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, bez ujawniania, że przedsiębiorca może mieć uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie dostarczyć lub zamówić u innego przedsiębiorcy dostawy tych lub równorzędnych produktów po takiej cenie, przez taki okres i w takich ilościach, jakie są uzasadnione, biorąc pod uwagę produkt, zakres reklamy produktu i oferowaną cenę;
8. twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia go możliwości świadomego wyboru produktu;
9. prezentowanie uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa, jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy;
10. kryptoreklama, która polega na wykorzystywaniu treści publicystycznych w środkach masowego przekazu, w celu promocji produktu w sytuacji, gdy przedsiębiorca zapłacił za tę promocję, a nie wynika to wyraźnie z treści lub z obrazów lub dźwięków łatworozpoznawalnych przez konsumenta;
11. reklamowanie produktu podobnego do produktu innego przedsiębiorcy, w sposób celowo sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego samego przedsiębiorcę, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
12. zakładanie, prowadzenie lub propagowanie systemów promocyjnych typu piramida, w ramach których konsument wykonuje świadczenie w zamian za możliwość otrzymania korzyści materialnych, które są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia innych konsumentów do systemu, a nie od sprzedaży lub konsumpcji produktów;
13. twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność lub zmieni miejsce jej wykonywania, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
14. twierdzenie, że produkt jest w stanie leczyć choroby, zaburzenia lub wady rozwojowe, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;

15. prezentowanie produktu jako „gratis”, „darmowy”, „bezpłatny” lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek należność, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzią, odbiorem lub dostarczeniem produktu;
16. umieszczanie w materiałach marketingowych faktury lub podobnego dokumentu sugerującego obowiązek zapłaty, który wywołuje u konsumenta wrażenie, że już zamówił reklamowany produkt, mimo że tego nie zrobił.

Agresywna praktyka rynkowa

Praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

Wybrane typowe agresywne praktyki rynkowe:

1. wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
2. składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
3. uciążliwe i niewywołane przez konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
4. żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie w związku z umową ubezpieczenia przedstawienia dokumentów, których

w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielanie odpowiedzi na korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia;

5. umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych produktów lub nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia im reklamowanych produktów;
6. żądanie zapłaty za produkty bądź zwrot produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta;
7. informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie nabędzie produktu, przedsiębiorcy może grozić utrata pracy lub środków do życia;
8. wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał lub uzyska nagrodę, gdy w rzeczywistości nagroda nie istnieje lub uzyskanie nagrody uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Przykłady stosowania nieuczciwych praktyk²¹

Reklama przynęta, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, bez ujawniania, że przedsiębiorca może mieć uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie dostarczyć lub zamówić u innego przedsiębiorcy dostawy tych lub równorzędnych produktów po takiej cenie, przez taki okres i w takich ilościach, jakie są uzasadnione, biorąc pod uwagę produkt, zakres reklamy produktu i oferowaną cenę.

²¹ Przykłady zaczerpnięte z publikacji *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Przewodnik*, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa 2008.

Przykłady:

1. Przedsiębiorca prowadzący supermarket rozprowadza comiesięcznie gazetki, w których zamieszczane są informacje o aktualnych obniżkach cen wybranych produktów. W treści tej gazetki przedsiębiorca zastrzega: „Promocja trwa od 1 lutego 2008 r. do 1 marca 2008 r. albo do wyczerpania zapasów”. Akcja reklamowa treści gazetki promocyjnej nie ogranicza się jedynie do obrębu supermarketu, ale prowadzona jest szeroko w mediach i na plakatach. Przedsiębiorca wie jednocześnie, że posiada tylko pięć sztuk niektórych produktów, na które niższa cena ma obowiązywać. Dla uznania, czy przedsiębiorca dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej istotne jest nie to, że przedsiębiorca obniżył cenę na wybrane produkty, ale fakt, że akcja marketingowa, której zadaniem było dotrzeć do jak największej ilości konsumentów, była nieproporcjonalnie szeroko zakrojona w porównaniu z ilością posiadanych produktów po obniżonej cenie. Mogło to wprowadzić konsumentów w błąd, co do realnych możliwości nabycia produktów po obniżonych cenach.

2. Przedsiębiorca przed otwarciem nowej sieci supermarketów ze sprzętem elektronicznym prowadził szeroko zakrojoną akcję reklamową dotyczącą tzw. „oferty otwarcia”. Głównym elementem tej oferty było obniżenie ceny na laptopy oraz kamery cyfrowe znanych producentów. Oferta była bardzo korzystna, więc konsumenci tłumnie przybyli na otwarcie sklepów, licząc na dokonanie zakupu. W dniu otwarcia okazało się jednak, że kamery cyfrowe możliwe były do nabycia tylko w jednym ze sklepów w ramach sieci i to w ilości pięciu sztuk. W innym sklepie natomiast doszło do kłótni pomiędzy konsumentami, gdyż przedsiębiorca wystawił tam jedynie dwie sztuki laptopów po obniżonej cenie.

Reklama przynęta i zamiana, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, a następnie odmowie pokazania konsumentom reklamowanego produktu lub odmowie przyjęcia zamówień na produkt lub odmowie dostarczenia go w racjonalnym terminie lub demonstrowaniu wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu.

Przykład:

Sprzedawca reklamuje telefon komórkowy X po bardzo niskiej cenie w porównaniu z innymi ofertami na rynku. Tymczasem kiedy konsument chce skorzystać z oferty, dowiaduje się w salonie sprzedaży, że aktualnie nie ma takiego aparatu i nie jest wiadome czy i kiedy nastąpi kolejna dostawa. Jednocześnie zostaje mu pokazany inny telefon komórkowy Y, z zapewnieniem, że ma on równie dobre parametry jak telefon X. W takiej sytuacji zamiarem przedsiębiorcy reklamującego telefon X było przede wszystkim zachęcenie odwiedzenia salonu sprzedaży i promocja zupełnie innego produktu (reklama-przynęta).

Twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozbawienia go możliwości świadomego wyboru produktu.

Przykłady:

1. Supermarket „Y” w ramach akcji „Super okazja! Super cena! Tylko dziś!” ogłasza, iż w danym dniu obniża ceny określonych produktów. Na tak atrakcyjnych warunkach mają być one dostępne w sprzedaży tylko w tym czasie. Tymczasem okazuje się, że także po tej dacie cena tych produktów pozostaje obniżona.

2. Firma prowadząca sprzedaż wysyłkową za pośrednictwem telewizji „TVSprzedaż” oferuje walizki po atrakcyjnej cenie. Wskazuje przy tym, iż jeśli dokona się zakupu w pierwszej godzinie po emisji programu, klient dodatkowo otrzyma torbę podróżną za jedyne 1 zł. Tymczasem okazuje się, iż złożeniu zamówienia w normalnym trybie, bez powyższego limitu czasowego, także towarzyszy możliwość zakupu torby podróżnej po tak atrakcyjnej cenie.

Prezentowanie uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa, jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy.

Przykład:

Firma X, zajmująca się udzielaniem pożyczek, chcąc zachęcić konsumentów do skorzystania z jej usług, zamieściła na swoich ulotkach reklamowych informację o treści „tylko u nas możesz zrezygnować z umowy w ciągu 10 dni od jej podpisania bez podania przyczyny!”. Tymczasem uprawnienie do odstąpienia od umowy pożyczki lub kredytu w ciągu 14 dni bez podania przyczyny jest zagwarantowane konsumentom w art. 53 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim.

Reklamowanie produktu podobnego do produktu innego przedsiębiorcy w sposób celowo sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego samego przedsiębiorcę, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

Przykład:

Producent kawy Y stosuje łudząco podobne opakowania do znanego markowego produktu X (o nazwie „Afryka”), o takiej samej kolorystyce, układzie graficznym różniące się tylko nieznacznie nazwą („Africa”), co ma na celu zasugerować konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez producenta X.

Twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność lub zmieni miejsce jej wykonywania, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

Przykład:

Sklep „X” ogłasza, iż likwiduje swój punkt handlowy i w związku z tym organizuje wyprzedaż wszystkich towarów. Wskazuje konsumentom termin likwidacji, informując, iż tylko do tej daty mogą skorzystać z oferty. Tymczasem później okazuje się, że likwidacja sklepu nie nastąpiła i był to jedynie chwyt marketingowy, mający na celu zwiększenie zainteresowania klientów. Sklep został bowiem zamknięty jedynie na dwa dni, celem dokonania inwentaryzacji.

Prezentowanie produktu jako „gratis”, „darmowy”, „bezpłatny” lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek należność,

z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzią na praktykę rynkową, odbiorem lub dostarczeniem produktu.

Przykłady:

1. Firma telekomunikacyjna „W” oferuje abonentom bezpłatne połączenia do wybranych numerów telefonów oraz bezpłatne połączenia w wieczory i weekendy. Okazuje się jednak, iż w każdym z tych przypadków ustalone są limity minut tych połączeń, co oznacza, że po ich przekroczeniu rozmowy będą normalnie taryfowane, a zatem nie będą już bezpłatne.

2. Sklep „V” proponuje swoim klientom promocyjny zakup „Dwa produkty w cenie jednego, tzw. 2w1”. Tymczasem okazuje się, iż cena tego promocyjnego zestawu nie odpowiada cenie pojedynczego produktu, tj. jest wyższa (choćby nawet nieznacznie).

Umieszczanie w materiałach marketingowych faktury lub podobnego dokumentu, sugerującego obowiązek zapłaty, który wywołuje u konsumenta wrażenie, że już zamówił reklamowany produkt, mimo że tego nie zrobił.

Przykład:

Firma prowadzi wysyłkową sprzedaż kosmetyków. Wraz z każdym katalogiem konsument otrzymuje imitację rachunku, który jest jednocześnie formularzem zamówienia. Pierwsza rubryka wypełniona jest od razu przez przedsiębiorcę i dotyczy jednego wyróżnionego przez przedsiębiorcę produktu. Tym samym konsument składając zamówienie na produkt, którym jest zainteresowany, powinien zamówić również produkt wpisany już do formularza zamówienia.

Wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy.

Przykłady:

1. Firma trudniąca się przewozem osób „BusNonStop” organizuje po bardzo atrakcyjnej cenie wycieczki do znanych miejsc

turystycznych w Polsce. Cena biletu pokrywa nie tylko koszty przewozu, ale także koszt obiadu oraz bilety wstępu do zwiedzanych obiektów. Plan wycieczki uwzględnia także punkt związany z prezentacją kolekcji naczyń żaroodpornych. Uczestnicy wycieczki są informowani, że powrót nastąpi po zakończeniu ostatniego punktu programu, czyli właśnie prezentacji naczyń. Jednocześnie prezentacja prowadzona jest w taki sposób, że uczestnicy mają wrażenie, iż nigdy się nie skończy, a przynajmniej nie skończy się do czasu, gdy odpowiednio duża liczba naczyń nie zostanie przez nich zakupiona. Wykorzystuje się przy tym zmęczenie uczestników związane z całodniową wycieczką i późną porą oraz próbuje wywrzeć presję psychiczną podkreślając, że organizator po bardzo niskich kosztach zorganizował ten wyjazd, zapewniając przy tym niezwykle atrakcyjny program wycieczki.

2. Firma świadcząca usługę time-share „JK” wysyła do konsumentów wiadomość tekstową z informacją, że właśnie wygrali atrakcyjną wycieczkę zagraniczną. Następnie organizuje spotkanie celem odebrania przez nich nagrody. Odbywa się ono późnym wieczorem i sprawia wrażenie chaotycznie przygotowanego. Np. klienci otrzymują umowę do podpisania, lecz nim zdążą zapoznać się z jej treścią, pracownik firmy informuje, że przez pomyłkę otrzymali niewłaściwy formularz, zabiera go i przynosi następny – klient nie ma możliwości zweryfikowania treści umowy i ustalenia, czy różni się od poprzedniej. Jednocześnie podkreśla się, że promocja jest ważna do końca dnia, należy się zatem szybko zdecydować na podpisanie umowy, by otrzymać „wygraną” wycieczkę.

Umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych produktów lub nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia im reklamowanych produktów.

Przykład:

W paśmie programów dla dzieci prezentowana jest reklama gumy do żucia, która zawiera witaminy wzmacniające zęby. Reklama sugeruje, iż dziecko powinno kupić taką gumę, jeśli chce mieć zdrowe zęby bądź też powiedzieć o tym swoim rodzicom. Chcą oni przecież,

aby ich dzieci nie miały problemów z zębami – więc jeśli są dobrymi rodzicami na pewno ją dzieciom kupią.

Wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał lub uzyska nagrodę, gdy w rzeczywistości nagroda nie istnieje lub uzyskanie nagrody uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Przykład:

Konsument otrzymał korespondencję od firmy wysyłkowej „B”, w której jest informowany, że znalazł się w wąskiej grupie zwycięzców atrakcyjnej loterii pieniężnej i wygrał 100 000 zł. W korespondencji pojawiają się takie określenia jak „Jesteś zwycięzcą”, „Nagroda gwarantowana”. Załączony jest także dokument imitujący czek na kwotę 100 000 zł, wystawiony na nazwisko konsumenta. Firma informuje jednak, iż jedynym warunkiem otrzymania nagrody jest dokonanie zakupu produktu z załączonego katalogu na kwotę w minimalnej wysokości 500 zł. Załączony jest do tego kupon zakupu zaadresowany na tę firmę, do którego należy tylko wpisać produkt, który się wybrało.

Odpowiedzialność cywilna za stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych

W razie zaistnienia nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

1. zaniechania tej praktyki;
2. usunięcia skutków tej praktyki;
3. złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;
4. naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu;

5. zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

Konsument nie musi sam dochodzić swoich racji. Jego interesów mogą też bronić organizacje konsumenckie czy powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów – za zgodą konsumenta mogą one wytoczyć powództwo na rzecz konsumenta lub wstąpić do toczącego się postępowania.

Z niektórymi roszczeniami spośród wyżej wymienionych, może wystąpić też: Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Finansowy, krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów lub powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Dotyczy to roszczenia o zaniechanie praktyki, złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie i zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny. Wytaczając powództwo, podmioty działają w interesie publicznym, czyli dla dobra ogółu konsumentów, a nie na rzecz konkretnego konsumenta.

Ciężar dowodu, że dana praktyka rynkowa nie stanowi nieuczciwej praktyki wprowadzającej w błąd, spoczywa na przedsiębiorcy, któremu zarzuca się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej. Oznacza to, że nie konsument będzie musiał udowodniać, iż działanie przedsiębiorcy jest nieuczciwą praktyką rynkową, ale to przedsiębiorca zmuszony będzie dowieść, że taką praktyką nie jest. Konsument zatem nie będzie musiał przedstawiać np. ekspertyz dowodzących, że produkt nie posiada cech czy właściwości, o których zapewniał przedsiębiorca. Oznacza to, że profesjonalny uczestnik rynku, aby wykazać, że jego działania nie naruszają przepisów ustawy, powinien w postępowaniu przed sądem przedstawić np. odpowiednie badania lub stosowny certyfikat potwierdzający cechy produktu, o jakich zapewniany był konsument²².

Kary za stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych

Wykroczeniem jest stosowanie agresywnej praktyki rynkowej, a przestępstwem – nieuczciwa praktyka, polegająca na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy z udziałem konsumentów, w celu finansowania zakupu produktu w systemie konsorcyjnym, a także

²² Tamże.

organizowanie takiej grupy. Ściganie tych czynów następuje na wniosek pokrzywdzonego. Z wnioskiem o ściganie mogą wystąpić także Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Finansowy, krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów lub powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Przewidziane są następujące kary:

- a) agresywna praktyka rynkowa – grzywna do 5000 zł;
- b) zarządzanie mieniem w systemie konsorcyjnym lub organizowaniu grupy konsumentów do takiego systemu – kara pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5, a jeżeli wartość zgromadzonego mienia jest wielka²³ – kara pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

3.4.2.4. Proponowanie nieodpowiednich usług finansowych

Praktyka ta polega na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Czasem praktyka ta nazywana jest nieuczciwą sprzedażą usług finansowych.

Nieuczciwa sprzedaż jest pojęciem opisującym wątpliwy pod względem prawnym i etycznym sposób oferowania i sprzedaży produktów finansowych. Na nieuczciwą sprzedaż składać się mogą zarówno zachowania, jak i procedury sprzedaży oraz działania marketingowe, które mają na celu wprowadzenie konsumentów w błąd (np. działanie agenta ubezpieczeniowego, który świadomie lub nie, wprowadza konsumenta w błąd co do mechanizmu funkcjonowania oferowanego produktu, jego funkcji i zastosowania; reklama lub broszura pomijająca istotne informacje na temat danego produktu finansowego).²⁴

²³ Mieniem wielkiej wartości jest mienie, którego wartość w czasie popełnienia czynu zabronionego przekracza 1 000 000 zł.

²⁴ Patrz bliżej: *Nieuczciwa sprzedaż (misselling)*, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, www.uokik.gov.pl/faq_nieuczciwa_sprzedaz.php#faq2743 (dostęp: 14.06.2019).

NADUŻYCIA
W SFERZE
NIEKOMERCYJNEJ

Rozdział 4. Uwagi ogólne

W pojęciu sfery niekomercyjnej mieszczą się czynności niebędące oficjalnie prowadzonym biznesem, czyli przestępczość zawodowa, przestępczość okazjonalna, a także czyny „szare”, tj. znajdujące się na granicy przestępstwa. Sprawcami nadużyć w tej sferze mogą być zatem nie tylko osoby świadomie i stale trudniące się działalnością przestępczą lub osoby, które świadomie popełniają przestępstwo, bo zostały skuszone nadarzającą się okazją. Nadużyć mogą dopuścić się także osoby bliskie czy znajome, przy czym w tej grupie nadużycia mogą być „szare”, trudne do zidentyfikowania i często popełnione bez świadomości naruszenia prawa czy zasad moralnych.

Rozdział 5. Przykłady nadużyć w sferze niekomercyjnej

Charakterystyka nadużyć w sferze niekomercyjnej zostanie uporządkowana na podstawie typów czynów zabronionych opisanych w Kodeksie karnym. Chodzi o to, aby wykorzystać przepisy Kodeksu karnego jako swego rodzaju soczewkę ułatwiającą identyfikację określonego zachowania jako nadużycia. Jednak nie należy tego rozumieć tak, że każde zachowanie odpowiadające któremuś z opisanych czynów będzie przestępstwem. Aby tak było, muszą być spełnione jeszcze inne kryteria, np. wina sprawcy i stopień szkodliwości czynu. Trzeba też mieć świadomość, że pewne zachowania mogą być na tyle nieostre, że trudno będzie zakwalifikować je jako przestępstwo. Ponadto w niektórych przypadkach czyn, który nie mieści się w definicji określonego typu przestępstwa, może być jego lżejszym odpowiednikiem, czyli wykroczeniem.

5.1. Wyzysk (art. 304 k.k., art. 388 k.c.)

W Kodeksie karnym wyzysk opisany jest następująco: ktoś, wyzyskując przymusowe położenie innej osoby, zawiera z nią umowę, nakładając na nią obowiązek świadczenia niewspółmiernego ze świadczeniem wzajemnym.

Natomiast w rozumieniu Kodeksu cywilnego wyzysk polega na tym, że jedna ze stron umowy, wyzyskując przymusowe położenie,

niedołężstwo lub niedoświadczanie drugiej strony, w zamian za swoje świadczenie przyjmuje albo zastrzega dla siebie lub dla osoby trzeciej świadczenie, którego wartość w chwili zawarcia umowy przewyższa w rażącym stopniu wartość jej własnego świadczenia.

Znaczenie terminów „niedołężstwo” i „niedoświadczanie”, użyte w definicji Kodeksu cywilnego, wyjaśnił Sąd Najwyższy¹, stwierdzając, że „ stan niedołężstwa należy rozumieć jako bezradność, niemożliwość przewyciężenia przeszkód na skutek braku sił fizycznych lub psychicznych, a niedoświadczanie jako brak ogólnego doświadczenia życiowego bądź jako brak doświadczenia w określonego rodzaju przedsięwzięciach”.

Definicje wyzysku w Kodeksie cywilnym i Kodeksie karnym różnią się. Nie każdy przypadek musi kwalifikować się jako wyzysk w rozumieniu obu definicji. Wyzysk według Kodeksu cywilnego będzie miał miejsce np. ze względu na wykorzystanie czyjś niedołężstwa lub niedoświadczania, ale nie musi być to wyzysk, o jakim jest mowa w Kodeksie karnym. Podobnie dysproporcja świadczeń może być różnie oceniana na podstawie każdej z definicji – „świadczenie niewspółmierne ze świadczeniem wzajemnym” (Kodeks cywilny) i „świadczenie, którego wartość w chwili zawarcia umowy przewyższa w rażącym stopniu wartość jej własnego świadczenia” (Kodeks karny).

Aby doszło do wyzysku, muszą zaistnieć trzy przesłanki: 1) niewspółmierność lub rażąca dysproporcja świadczeń; 2) zgoda strony wyzyskiwanej na niekorzystne dla niej warunki umowy, spowodowana przymusową sytuacją, niedołężstwem lub niedoświadczaniem; 3) świadome wykorzystanie tych okoliczności przez sprawcę do uzyskania zawyżonego świadczenia od osoby wyzyskiwanej.

Przykłady wyzysku:

Lichwa – pożyczka z oprocentowaniem znacznie przekraczającym dozwolone odsetki maksymalne, czyli np. 50%, udzielona osobie pilnie potrzebującej pieniędzy na leczenie choroby zagrażającej życiu.

Kupno samochodu za cenę wynoszącą 30% wartości rynkowej od osoby, która potrzebuje „każdych pieniędzy” na spłatę kredytu

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 27 września 2005 r., V CK 191/05.

bankowego, gdyż grozi jej egzekucja komornicza zobowiązania, jakie ma wobec banku.

5.2. Wyłudzenie – oszustwo (art. 286 k.k., art. 84 i 86 k.c.)

W myśl Kodeksu karnego, do wyłudzenia dochodzi, gdy ktoś, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania.

Kodeks cywilny nie definiuje wyłudzenia. Jednak, w razie wyłudzenia, sytuacja osoby poszkodowanej i jej uprawnienia mogą się kształtować według przepisów tego kodeksu o wadach oświadczenia woli, a konkretnie o:

- a) złożeniu oświadczenia w stanie wyłączającym świadome albo swobodne powzięcie decyzji i wyrażenie woli – dotyczy to w szczególności choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego albo innego, chociażby nawet przemijającego, zaburzenia czynności psychicznych, albo
- b) złożeniu oświadczenia pod wpływem błędu wywołanego podstępem.

5.3. Wymuszenie – groźba (art. 282 k.k., art. 87 k.c.)

Według Kodeksu karnego, dopuszcza się wymuszenia ten, kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, przemocą, groźbą zamachu na życie lub zdrowie albo gwałtownego zamachu na mienie, doprowadza inną osobę do rozporządzenia mieniem własnym lub cudzym albo do zaprzestania działalności gospodarczej.

5.4. Nadużycie uprawnień lub zaufania (art. 296 k.k., art. 103–105 k.c.)

Przestępstwo może w szczególności polegać na tym, że ktoś, będąc obowiązany na podstawie przepisu ustawy, decyzji właściwego organu lub umowy do zajmowania się sprawami majątkowymi, przez

nadużycie udzielonych mu uprawnień lub niedopełnienie ciężącego na nim obowiązku, wyrządza jej **znaczną szkodę majątkową (tj. powyżej 200 000 zł)**.

Sprawcą takiego przestępstwa może być każdy, komu zostało powierzone zajmowanie się sprawami majątkowymi innej osoby, np. opiekun prawny osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie, kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo, znajomy, współmałżonek, własne dorosłe dziecko. Szkada może być wyrządzona np. wskutek niedbałego lub nieuczciwego zarządzania pieniędzmi powierzonymi w celu zarządzania nimi (np. inwestowania) lub w celu dokonania zapłaty za zakup rzeczy lub za usługi albo wydanie na własne potrzeby pieniędzy wypłaconych z cudzego rachunku bankowego na podstawie pełnomocnictwa bankowego. Przestępstwem, o którym tu mowa, może być w skrajnym przypadku nienależyte zarządzanie małżeńskim majątkiem wspólnym przez jednego z małżonków, o ile jego postępowanie nie będzie w konkretnej sytuacji zakwalifikowane jako przywłaszczenie.

5.5. Przywłaszczenie rzeczy (art. 284 k.k.)

Przywłaszczenie rzeczy polega na zatrzymaniu cudzej rzeczy, którą sprawca wcześniej legalnie objął w posiadanie, np. na podstawie umowy najmu lub użyczenia albo znajdując zgubioną rzecz, której jednak nie zamierza oddać właścicielowi ani do biura rzeczy znalezionych. Zatrzymanie rzeczy polega na tym, że sprawca włącza rzecz do swojego majątku, dysponując nią tak, jakby był jej właścicielem, tj. w sposób zewnętrznie postrzegalny używa i dysponuje rzeczą jak właściciel, a wobec prawa majątkowego – jak podmiotu uprawniony z tytułu tego prawa. Dysponowanie rzeczą może polegać na rozporządzeniu rzeczą (np. sprzedaż, darowizna), zamieszczeniu na rzeczy własnych oznaczeń, definitywnej odmowie jej zwrotu, połączeniu z własną rzeczą, zużyciu, przetworzeniu, zniszczeniu. Przestępstwo przywłaszczenia może być popełnione wyłącznie z winy umyślnej, tzn. sprawca musi wiedzieć, że zatrzymuje dla siebie cudzą rzecz. Szczególną postacią przywłaszczenia jest sprzeniewierzenie, tj. przywłaszczenie rzeczy powierzonej sprawcy pod jego „opiekę”, np. na przechowanie lub do naprawy.

Przywłaszczenie tym różni się od kradzieży, że sprawca nie zabiera cudzej rzeczy, lecz zatrzymuje czyjąś rzecz, którą legalnie przejął w posiadanie, ale ze względu na okoliczności (gdyż np. wygasła umowa najmu) powinien ją zwrócić osobie uprawnionej.

5.6. Naruszenie tajemnicy informacji, w tym korespondencji (art. 267 k.k.)

Popełnia przestępstwo, kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do informacji dla niego nieprzeznaczonej, otwierając zamknięte pismo, podłączając się do sieci telekomunikacyjnej lub przełamując albo omijając elektroniczne, magnetyczne, informatyczne lub inne szczególnej zabezpieczenie, a także ten, kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do całości lub części systemu informatycznego.

W ramach niniejszego opracowania aktualne mogą być następujące przykłady: otwarcie koperty z listem adresowanym do innej osoby, włączenie komputera takiej osoby i czytanie informacji na nim zawartych lub uzyskanie za jego pomocą dostępu do informacji znajdujących się w poczcie elektronicznej – przy czym w związku z tematem niniejszej pracy (nadużycia), chodzi o przypadki, gdy takiego zachowania dopuszcza się osoba obdarzona zaufaniem przez tego, do kogo informacje należą. Może to być np. opiekun osoby starszej, pomoc domowa, znajomy, sąsiad.

W prawie cywilnym naruszenie tajemnicy informacji jest szczególnym przypadkiem naruszenia dobra osobistego.

Art. 23 Kodeksu cywilnego

Dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego, niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach.

5.7. Kradzież, przywłaszczenie lub posługiwanie cudzym dokumentem legitymacyjnym (art. 275 k.k.)

Przestępstwo to popełnia ten, kto posługuje się dokumentem stwierdzającym tożsamość innej osoby albo jej prawa majątkowe lub dokument taki kradnie lub go przywłaszcza, np. w celu wyłudzenia kredytu lub najmu na podstawie cudzego dowodu osobistego i z wykorzystaniem danych osobowych w nim figurujących.

5.8. Kradzież (art. 278 k.k.)

Można przyjąć, że kradzież mieści się w zakresie tematycznym niniejszego opracowania, o ile dochodzi do niej w następstwie nadużycia zaufania osoby pokrzywdzonej, pozyskanego poprzez wprowadzenie jej w błąd; sama kradzież odbywa się oczywiście bez wiedzy pokrzywdzonego. Jako przykłady można wskazać kradzież metodą „na spis stanu liczników”, „na akwizytora”, „na konserwatora”, „na przedstawiciela spółdzielni” itp., w których to przypadkach złodziej wchodzi do mieszkania za zgodą lokatora, który ufa mu, że jest tym, za kogo się podaje, a następnie dokonuje kradzieży, odwracając uwagę ofiary pod pretekstem rzekomego celu swojej wizyty.

Kradzież popełniona w takich okolicznościach różni się od wyłudzenia tym, że sprawca zabiera rzecz lub pieniądze bez wiedzy ofiary. Natomiast wyłudzenie miałyby miejsce, gdyby np. osoba spisująca stan liczników czy konserwator przyjęli należność, zwłaszcza, jeżeli w tym celu okazali sfałszowane upoważnienie. Wyłudzeniem będzie też przyjęcie pieniędzy „metodą na wnuczka”, gdy oszust fałszywie podający się za wnuczka twierdzi, że np. pilnie musi opłacić mandat.

Odrębnym typem przestępstwa jest kradzież z włamaniem. Różni się on tym od „zwykłej” kradzieży, że złodziej dokonuje zaboru rzeczy po sforsowaniu urządzenia zabezpieczającego rzecz przed dostępem osób nieuprawnionych. Szczególnym przypadkiem kradzieży z włamaniem jest dokonanie wypłaty z bankomatu lub opłacenie transakcji przy użyciu karty płatniczej bez zgody jej prawnego dysponenta, najczęściej w następstwie kradzieży lub przywłaszczenia karty.

Rozdział 6. Wybrane sankcje prawne za nadużycia w sferze niekomercyjnej

Poniżej pokrótce przedstawiono sankcje prawa cywilnego i sankcje karne. Jeżeli chodzi o sankcje prawa cywilnego, opis obejmuje te, które są w sposób szczególny powiązane z danym rodzajem nadużycia. Niezależnie od tych sankcji, pokrzywdzonemu może przysługiwać prawo do otrzymania odszkodowania od sprawcy.

6.1. Wyzysk

Osoba pokrzywdzona może żądać zmniejszenia swego świadczenia lub zwiększenia należnego jej świadczenia, a w wypadku, gdy jedno i drugie byłoby nadmiernie utrudnione, może ona żądać unieważnienia umowy. Uprawnienia te wygasają z upływem lat dwóch od dnia zawarcia umowy. Ponadto za wyzysk grozi kara pozbawienia wolności do lat 3.

6.2. Wyłudzenie

W świetle Kodeksu cywilnego, skutki wyłudzenia będą się różnić w zależności od tego, czy do niekorzystnego rozporządzenia doszło dlatego, że pokrzywdzony był w stanie wyłączającym świadome albo swobodne powzięcie decyzji, czy też dlatego, że działał pod wpływem błędu wywołanego przez drugą stronę podstępnie.

Nieważne jest oświadczenie woli złożone przez poszkodowanego, jeżeli z jakichkolwiek powodów był on w stanie wyłączającym świadome albo swobodne powzięcie decyzji i wyrażenie woli. Jeżeli poszkodowany został podstępnie wprowadzony w błąd, może on uchylić się od skutków swojego oświadczenia woli.

Sprawca wyłudzenia podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. W wypadku mniejszej wagi podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawieniu wolności do lat 2. Jeżeli czyn popełniono na szkodę osoby najbliższej, ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego.

6.3. Wymuszenie

Kto złożył oświadczenie woli pod wpływem bezprawnej groźby drugiej strony lub osoby trzeciej, ten może uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia, jeżeli z okoliczności wynika, że mógł się obawiać, iż jemu samemu lub innej osobie grozi poważne niebezpieczeństwo osobiste lub majątkowe.

Uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli, które zostało złożone innej osobie pod wpływem błędu lub groźby, następuje **przez oświadczenie** złożone tej osobie na piśmie. Uprawnienie do uchylenia się wygasa: w razie błędu – z upływem roku od jego wykrycia, a w razie groźby – z upływem roku od chwili, kiedy stan obawy ustał. Wymuszenie zagrożone jest karą pozbawienia wolności od roku do lat 10.

6.4. Nadużycie uprawnień lub zaufania

Jeżeli zawierający umowę jako pełnomocnik nie ma umocowania albo przekroczy jego zakres, umowa będzie ważna, jeżeli potwierdzi ją osoba, w której imieniu umowa została zawarta. Druga strona może wyznaczyć tej osobie odpowiedni termin do potwierdzenia umowy. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, potwierdzenie umowy nie jest możliwe.

Jednostronna czynność prawna (np. wypowiedzenie umowy) dokonana w cudzym imieniu bez umocowania lub z przekroczeniem jego

zakresu jest nieważna. Jednakże gdy ten, komu zostało złożone oświadczenie woli w cudzym imieniu, zgodził się na działanie bez umocowania, stosuje się odpowiednio przepisy o zawarciu umowy bez umocowania, czyli czynność stanie się ważna, jeżeli zostanie potwierdzona. Jeżeli pełnomocnik po wygaśnięciu umocowania dokona w imieniu mocodawcy czynności prawnej w granicach pierwotnego umocowania, czynność prawna jest ważna, chyba że druga strona o wygaśnięciu umocowania wiedziała lub z łatwością mogła się dowiedzieć.

Sprawca przestępstwa podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5. Zagrożenie karą może ulegać zwiększeniu lub zmniejszeniu, w zależności od motywacji lub nastawienia psychicznego sprawcy: jeżeli działał w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, grozi mu kara pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8, a jeżeli działał nieumyślnie podlega karze pozbawienia wolności do lat 3. Nie podlega karze, kto przed wszczęciem postępowania karnego dobrowolnie naprawił w całości wyrządzoną szkodę.

6.5. Kradzież, przywłaszczenie lub posługiwanie się cudzym dokumentem legitymacyjnym

Art. 275. Kodeksu karnego

§ 1. Kto posługuje się dokumentem stwierdzającym tożsamość innej osoby albo jej prawa majątkowe lub dokument taki kradnie lub go przywłaszcza, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 2. *(treść pominięta)*

6.6. Przywłaszczenie i kradzież

Właściciel może żądać od osoby, która włada faktycznie jego rzeczą, ażeby rzecz została mu wydana, chyba że osobie tej przysługuje skuteczne względem właściciela uprawnienie do władania rzeczą (np. wynajmuje rzecz od właściciela). To uprawnienie właściciela określone jest w Kodeksie cywilnym. W praktyce realizuje się je na drodze

sądowej, gdyż przeważnie małe są szanse, że rzecz zostanie zwrócona dobrowolnie. Może to być jedyne rozwiązanie, jeżeli organa ścigania z jakichś względów nie odzyskają utraconej rzeczy od sprawcy albo odmówią wszczęcia postępowania karnego.

PRZYWŁASZCZENIE

Art. 284 Kodeksu karnego

§ 1. Kto przywłaszcza sobie cudzą rzecz ruchomą lub prawo majątkowe, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

§ 2. Kto przywłaszcza sobie powierzoną mu rzecz ruchomą, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 3. W wypadku mniejszej wagi lub przywłaszczenia rzeczy znalezionej, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.

§ 4. Jeżeli przywłaszczenie nastąpiło na szkodę osoby najbliższej, ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego.

W świetle powyższego przepisu – przywłaszczenie podlega co do zasady karze pozbawienia wolności do lat 3, ale za sprzeniewierzenie (czyli przywłaszczenie rzeczy powierzonej np. do przechowania) grozi surowsza kara – pozbawienie wolności od 3 miesięcy do lat 5. Z kolei, gdy w konkretnej sprawie przywłaszczenie jest oceniane jako tzw. wypadek mniejszej wagi lub przywłaszczono rzecz znalezionej, kara jest łagodniejsza – grzywna, ograniczenie wolności¹ albo pozbawienie wol-

¹ Kara ograniczenia wolności trwa najkrócej miesiąc, najdłużej 2 lata, i polega na obowiązku wykonywania nieodpłatnej, kontrolowanej pracy na cele społeczne lub potrąceniu od 10% do 25% wynagrodzenia za pracę w stosunku miesięcznym na cel społeczny wskazany przez sąd. W czasie odbywania kary ograniczenia wolności skazany: nie może bez zgody sądu zmieniać miejsca stałego pobytu i ma obowiązek udzielania wyjaśnień dotyczących przebiegu odbywania kary.

ności do roku. W kontekście tematu niniejszej pracy warto podkreślić, że jeżeli pokrzywdzony i sprawca są wobec siebie osobami najbliższymi – ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego.

KRADZIEŻ

Art. 278 Kodeksu karnego

§ 1. Kto zabiera w celu przywłaszczenia cudzą rzecz ruchomą, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 2. *(treść pominięta)*

§ 3. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.

§ 4. Jeżeli kradzież popełniono na szkodę osoby najbliższej, ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego.

§ 5. Przepisy § 3, 1 i 4 stosuje się odpowiednio do kradzieży energii lub karty uprawniającej do podjęcia pieniędzy z automatu bankowego.

Przykładem tego typu przestępstwa jest zabieranie starszym lub niepełnosprawnym członkom rodziny świadczeń emerytalnych lub rentowych.

KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM

art. 279 Kodeksu karnego

§ 1. Kto kradnie z włamaniem, podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10.

§ 2. Jeżeli kradzież z włamaniem popełniono na szkodę osoby najbliższej, ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego.

6.7. Naruszenie tajemnicy informacji

Naruszenie informacji jest naruszeniem dobra osobistego i z tego tytułu podlega ochronie na gruncie prawa cywilnego. Jeżeli dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym bezprawnym działaniem, poszkodowany może żądać jego zaniechania. Z kolei, gdy do naruszenia dobra osobistego już doszło, poszkodowany może się domagać m.in. złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie (np. poprzez ogłoszenie publiczne), zapłaty zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy na wskazany cel społeczny.

NARUSZENIE TAJEMNICY INFORMACJI

Art. 267 Kodeksu karnego

§ 1. Kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do informacji dla niego nieprzeznaczonej, otwierając zamknięte pismo, podłączając się do sieci telekomunikacyjnej lub przełamując albo omijając elektroniczne, magnetyczne, informatyczne lub inne szczególne jej zabezpieczenie, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do całości lub części systemu informatycznego.

§ 3. *(treść pominięta)*

§ 4. Tej samej karze podlega, kto informację uzyskaną w sposób określony w § 1–3 ujawnia innej osobie.

§ 5. Ściganie przestępstwa określonego w § 1–4 następuje na wniosek pokrzywdzonego.

Przykładem tego typu przestępstwa jest przechwytywanie listów i zawiadomień urzędowych.

6.8. Podrabianie lub przerabianie dokumentów; używanie dokumentów podrobionych lub przerobionych (art. 270 k.k.)

Art. 270 k.k.

§ 1. Kto, w celu użycia za autentyczny, podrabia lub przerabia dokument lub takiego dokumentu jako autentycznego używa, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto wypełnia blankiet, opatrzone cudzym podpisem, niezgodnie z wolą podpisanego i na jego szkodę albo takiego dokumentu używa.

§ 2a. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 3. Kto czyni przygotowania do przestępstwa określonego w § 1, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

W rozumieniu Kodeksu karnego sfałszowanie dokumentu może polegać na podrobieniu dokumentu, sfałszowaniu podpisu, przerobieniu dokumentu, użyciu lub posłużeniu się dokumentem podrobionym lub przerobionym. Przykładem fałszerstwa dokumentu może być dokonanie zmian (skreśleń lub dopisków) w testamencie sporządzonym przez inną osobę albo podpisanie pełnomocnictwa nazwiskiem innej osoby (np. celem pobrania świadczeń socjalnych). Dla uzupełnienia należy podkreślić, że sfałszowanie dokumentu ma też sankcje cywilnoprawne (nieważność testamentu, wyłączenie z dziedziczenia osoby, która dopuściła się fałszerstwa testamentu).

6.9. Niszczenie, uszkodzanie lub czynienie bezużytecznym, ukrywanie, usuwanie dokumentów (art. 276 k.k.)

Odosobnionym przypadkiem nie jest też niszczenie dokumentów, takich jak odcinki renty, dokumentacja medyczna, testament (podobnie jak sfałszowanie testamentu jego zniszczenie skutkuje wyłączeniem z dziedziczenia na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego).

Art. 276 Kodeksu karnego

Kto niszczy, uszkodza, czyni bezużytecznym, ukrywa lub usuwa dokument, którym nie ma prawa wyłącznie rozporządzać, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

6.10. Zmuszanie do określonego zachowania, zaniechania lub znoszenia (art. 191 k.k.)

Art. 191 Kodeksu karnego

§ 1. Kto stosuje przemoc wobec osoby lub groźbę bezprawną w celu zmuszenia innej osoby do określonego działania, zaniechania lub znoszenia, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

§ 1a. Tej samej karze podlega, kto w celu określonym w § 1 stosuje przemoc innego rodzaju uporczywie lub w sposób istotnie utrudniający innej osobie korzystanie z zajmowanego lokalu mieszkalnego.

§ 2. Jeżeli sprawca działa w sposób określony w § 1 w celu wymuszenia zwrotu wierzytelności, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 3. Ściganie przestępstwa określonego w § 1a następuje na wniosek pokrzywdzonego.

Przykładem zachowania podlegającego pod wymieniony wyżej przepis jest np. uniemożliwienie korzystania ze wspólnej kuchni, łazienki lub zmuszanie do przebywania w określonym pomieszczeniu

6.11. Co wpływa na wymiar kary?

Wymierzając karę, sąd uwzględnia w szczególności motywację i sposób zachowania się sprawcy, zwłaszcza w razie popełnienia przestępstwa na szkodę osoby nieporadnej ze względu na wiek lub stan zdrowia, popełnienie przestępstwa wspólnie z nieletnim, rodzaj i stopień naruszenia ciężących na sprawcy obowiązków, rodzaj i rozmiar ujemnych następstw przestępstwa, właściwości i warunki osobiste sprawcy, sposób życia przed popełnieniem przestępstwa i zachowanie się po jego popełnieniu, a zwłaszcza staranie o naprawienie szkody lub zadośćuczynienie w innej formie społecznemu poczuciu sprawiedliwości, a także zachowanie się pokrzywdzonego (art. 53 § 2 k.k.).

W związku z tematem niniejszej pracy, spośród wyżej wymienionych okoliczności wpływających na wymiar kary, specjalne znaczenie mogą mieć:

- motywacja i sposób zachowania się sprawcy, zwłaszcza w razie popełnienia przestępstwa na szkodę osoby nieporadnej ze względu na wiek lub stan zdrowia;
- stopień naruszenia ciężących na sprawcy obowiązków.

UBEZWŁASNOWIENIE

Rozdział 7. Uwagi ogólne

Najdalej idącym środkiem ochrony przed nadużyciami prawnymi jest ubezwłasnowolnienie. Generalnie, cele ubezwłasnowolnienia mogą wykraczać poza kwestie ochrony przed samymi tylko nadużyciami prawnymi. Ubezwłasnowolnienie może być zastosowane również po to, aby chronić osobę (która z powodu zaburzeń psychicznych nie jest w stanie samodzielnie ocenić znaczenia swojego postępowania) przed wszelkimi niekorzystnymi skutkami jej rozporządzeń, w tym również takimi, które nie byłyby następstwem wykorzystania stanu jej zdrowia psychicznego. Nie można ubezwłasnowolnić osoby, która jest w pełni sprawna psychicznie, ale z powodu ograniczeń cielesnych nie ma możliwości samodzielnego prowadzenia swoich spraw (np. nie mówi ani nie pisze, ponieważ cierpi na upośledzenie narządu mowy i rąk). Ubezwłasnowolnienie może być całkowite lub częściowe. Dla uproszczenia opisu, dalsze uwagi odnoszą się wyłącznie do ubezwłasnowolnienia osoby pełnoletniej.

Przyczyny ubezwłasnowolnienia całkowitego i częściowego są podobne, ale nie identyczne. Elementem wspólnym jest to, że w obu przypadkach występuje choroba psychiczna, niedorozwój umysłowy albo inny rodzaj zaburzenia psychicznego, w szczególności pijaństwo lub narkomania. Wszystkie te stany psychiczne mogą wywoływać różne skutki odnośnie funkcjonowania osoby nimi dotkniętej i od tych skutków właśnie zależy, czy uzasadnione będzie ubezwłasnowolnienie całkowite

czy częściowe. Jeżeli ktoś nie jest w stanie kierować swym postępowaniem, to można orzec ubezwłasnowolnienie całkowite, a jeżeli stan tej osoby nie uzasadnia ubezwłasnowolnienia całkowitego, lecz potrzebna jest pomoc do prowadzenia jej spraw – ubezwłasnowolnienie częściowe.

Rozdział 8. Ubezwłasnowolnienie częściowe

Dla osoby częściowo ubezwłasnowolnionej sąd opiekuńczy ustanawia kuratelę. Jeżeli wzgląd na dobro pozostającego pod opieką nie stoi temu na przeszkodzie, opiekunem ubezwłasnowolnionego całkowicie powinien być ustanowiony przede wszystkim jego małżonek, a w braku tegoż – jego ojciec lub matka.

Kurator osoby ubezwłasnowolnionej częściowo jest powołany do jej reprezentowania i do zarządu jej majątkiem tylko wtedy, gdy sąd opiekuńczy tak postanowi. W takim przypadku jego uprawnienia są zbliżone do uprawnień opiekuna osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie (piecza nad osobą ubezwłasnowolnioną, zarząd jej majątkiem, reprezentacja – zob. niżej uwagi dot. ubezwłasnowolnienia całkowitego). Jeżeli sąd nie przyzna tak szerokich kompetencji kuratorowi, wówczas jest on kuratorem doradcą, ma prawo i obowiązek sprawowania pieczy nad ubezwłasnowolnionym i jest powołany do wyrażania zgody na czynności prawne ubezwłasnowolnionego¹. W zaświadczeniu dla kuratora sąd określa zakres jego uprawnień.

Można wyróżnić trzy kategorie czynności prawnych osoby częściowo ubezwłasnowolnionej, w zależności od tego, czy i jakim ograniczeniom one podlegają:

¹ J. Ignatowicz, K. Piasecki, J. Pietrzykowski, J. Winiarz, *Kodeks rodzinny i opiekuńczy z komentarzem*, Warszawa 1993, komentarz do art. 181, teza 6.

- a) czynności, które osoba ubezważnowolniona może dokonać samodzielnie, bez czyjejkolwiek zgody;
- b) czynności, które dla swojej ważności wymagają zgody kuratora;
- c) czynności, które dla swej ważności wymagają zgody sądu opiekuńczego.

Ubezważnowolniony częściowo może samodzielnie wykonywać następujące czynności:

- a) zawierać umowy należące do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, np. drobne zakupy;
- b) rozporządzać swoim zarobkiem, chyba że sąd opiekuńczy z ważnych powodów inaczej postanowi;
- c) dokonywać czynności prawnych w zakresie przedmiotów oddanych przez kuratora osobie częściowo ubezważnowolnionej do swobodnego użytku; wyjątek stanowią czynności prawne, do których dokonania potrzebna jest zgoda sądu.

W innych sprawach potrzebna jest zgoda kuratora, chyba że są to sprawy wymagające zgody sądu. Kurator musi uzyskać zgodę sądu opiekuńczego we wszelkich ważniejszych sprawach dotyczących osoby lub majątku ubezważnowolnionego. Nie ma zamkniętego katalogu takich spraw. Należy do nich zaliczyć w szczególności czynności przekraczające zakres zwykłego zarządu, to jest takie, które mogą powodować znaczne zmniejszenie majątku podopiecznego. Dotyczy to w szczególności: nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości, praw na nieruchomości, zaciągania i udzielania pożyczek, udzielania poręczeń i przejmowania cudzych długów, zawierania umów dzierżawy dotyczących nieruchomości, dokonywania darowizn, zrzekania się i odrzucania spadków.²

² *Ochrona osób specjalnej troski. Osoby fizyczne poddane kurateli jako uczestnicy obrotu prawnego*, Jana Plaňavová-Latanowicz, https://www.krn.org.pl/usr/0000020/2016/OCHRONA_OSOB_SPECJALNEJ_TROSKI/Fiszka_II-Osoby_fizyczne_poddane_kurateli_jako_uczestnicy_obrotu_prawnego.docx, (dostęp: 14.06.2019).

Art. 17 Kodeksu cywilnego

Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, do ważności czynności prawnej, przez którą osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych zaciąga zobowiązanie lub rozporządza swoim prawem, potrzebna jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego.

Art. 18 Kodeksu cywilnego

§ 1. Ważność umowy, która została zawarta przez osobę ograniczoną w zdolności do czynności prawnych bez wymaganej zgody przedstawiciela ustawowego, zależy od potwierdzenia umowy przez tego przedstawiciela.

§ 2. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może sama potwierdzić umowę po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.

§ 3. Strona, która zawarła umowę z osobą ograniczoną w zdolności do czynności prawnych, nie może powoływać się na brak zgody jej przedstawiciela ustawowego. Może jednak wyznaczyć temu przedstawicielowi odpowiedni termin do potwierdzenia umowy; staje się wolna po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

Art. 19 Kodeksu cywilnego

Jeżeli osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych dokonała sama jednostronnej czynności prawnej, do której ustawa wymaga zgody przedstawiciela ustawowego, czynność jest nieważna.

Rozdział 9. Ubezwłasnowolnienie całkowite

Dla ubezwłasnowolnionego całkowicie sąd opiekuńczy ustanawia opiekuna. Opieka obejmuje pieczę nad osobą poddanego opiece, zarząd jego majątkiem oraz jego reprezentację. Jeżeli wzgląd na dobro pozostającego pod opieką nie stoi temu na przeszkodzie, opiekunem ubezwłasnowolnionego całkowicie powinien być ustanowiony przede wszystkim jego małżonek, a w braku tegoż – jego ojciec lub matka.

Czynność prawna dokonana przez osobę, która nie ma zdolności do czynności prawnych, jest nieważna. Jednakże gdy osoba niezdolna do czynności prawnych zawarła umowę należącą do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego¹, umowa taka staje się ważna z chwilą jej wykonania, chyba że pociąga za sobą rażące pokrzywdzenie osoby niezdolnej do czynności prawnych. Opiekun osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie musi uzyskać zgodę sądu opiekuńczego we wszelkich ważniejszych sprawach dotyczących osoby lub majątku ubezwłasnowolnionego².

W sprawach o ubezwłasnowolnienie właściwy jest sąd okręgowy miejsca zamieszkania osoby, której dotyczy wnioszek o ubezwłasnowolnienie, a w braku miejsca zamieszkania – sąd miejsca jej pobytu.

¹ Np. zakup biletu komunikacji miejskiej lub drobnych artykułów spożywczych.

² Zob. wyżej wyjaśnienia dot. „spraw ważniejszych” odnośnie osoby ubezwłasnowolnionej częściowo.

Art. 545 Kodeksu postępowania cywilnego

§ 1. Wniosek o ubezważnowolnienie może zgłosić:

- 1) małżonek osoby, której dotyczy wniosek o ubezważnowolnienie;
- 2) jej krewni w linii prostej oraz rodzeństwo;
- 3) jej przedstawiciel ustawowy.

§ 2. Krewni osoby, której dotyczy wniosek o ubezważnowolnienie, nie mogą zgłaszać tego wniosku, jeżeli osoba ta ma przedstawiciela ustawowego.

§ 3. Wniosek o ubezważnowolnienie częściowe można zgłosić już na rok przed dojściem do pełnoletności osoby, której dotyczy wniosek o ubezważnowolnienie.

§ 4. Kto zgłosił wniosek o ubezważnowolnienie w złej wierze lub lekkomyślnie, podlega karze grzywny

Sąd opiekuńczy ustanawia kuratora lub opiekuna z urzędu. O potrzebie wszczęcia postępowania w tym przedmiocie uzyskuje informację od sądu, który orzekał o ubezważnowolnieniu. Sąd ten obowiązany jest bowiem przesłać z urzędu sądowi opiekuńczemu odpis swojego postanowienia.

Sąd opiekuńczy wykonuje nadzór nad sprawowaniem opieki i kurateli, zaznajamiając się na bieżąco z działalnością opiekuna (kuratora) oraz udzielając mu wskazówek i poleceń. Sąd opiekuńczy może żądać od opiekuna (kuratora) wyjaśnień we wszelkich sprawach należących do zakresu opieki (kurateli) oraz przedstawiania dokumentów związanych z jej sprawowaniem.

Załącznik 1

Wzór wniosku o ubezwłasnowolnienie

(Źródło: Sąd Okręgowy w Toruniu, www.torun.so.gov.pl)

....., dnia

(miejscowość)

Sąd Okręgowy
I Wydział Cywilny
[ulica]
[miasto]

Wnioskodawca

(imię i nazwisko)

.....
(dokładny adres zamieszkania)

Telefon kontaktowy:

PESEL

Uczestnik

(imię i nazwisko)

.....
(dokładny adres zamieszkania/przebywania)

**WNIOSEK O UBEZWŁASNOWIENIE
CAŁKOWITE/CZĘŚCIOWE***

Zwracam się z prośbą o ubezwłasnowolnienie całkowite/częściowe*

.....

(imię i nazwisko)

z powodu

.....

UZASADNIENIE

.....

.....

.....
(własnoręczny podpis)

* skreślić niepotrzebne

Załączniki:

1. odpis wniosku w 3 egzemplarzach wraz z załącznikami w 3 egzemplarzach,
2. odpis aktu małżeństwa/aktu urodzenia uczestnika postępowania, wnioskodawcy
3. zaświadczenie o aktualnym stanie zdrowia psychicznego uczestnika postępowania (wyłącznie od lekarza psychiatry lub psychologa),
4. dokument potwierdzający pokrewieństwo wnioskodawcy z uczestnikiem,
5. wskazanie czy uczestnik postępowania jest w związku małżeńskim, jeżeli tak – wskazać dane małżonka, jeśli nie – złożyć akt zgonu.

stała opłata od wniosku o ubezwłasnowolnienie wynosi 40 zł

inne wydatki – koszty związane z wydaniem opinii przez biegłych

Jeżeli osoba wnosząca wniosek o ubezwłasnowolnienie jednocześnie składa wniosek o zwolnienie od kosztów sądowych, należy dołączyć do wniosku wypełniony formularz oświadczenia majątkowego, który dostępny jest w budynku sądu w Biurze Obsługi Interesanta lub na stronie internetowej www.ms.gov.pl.

Wniosek może wnieść:

- małżonek,
- krewni w linii prostej, rodzeństwo,
- przedstawiciel ustawowy,
- Prokurator Okręgowy.

(inne osoby muszą wnosić wniosek do Prokuratury Okręgowej)

Załącznik 2

Ustawa

z dnia 23 kwietnia 1964 r.

Kodeks cywilny

(fragment dotyczący sprzedaży na raty)

DZIAŁ IV

Szczególne rodzaje sprzedaży

Rozdział I

Sprzedaż na raty

Art. 583. [Sprzedaż ratalna]

- § 1. Sprzedażą na raty jest dokonana w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaż rzeczy ruchomej osobie fizycznej za cenę płatną w określonych ratach, jeżeli według umowy rzecz ma być kupującemu wydana przed całkowitym zapłaceniem ceny.
- § 2. Wystawienie przez kupującego weksli na pokrycie lub zabezpieczenie ceny kupna nie wyłącza stosowania przepisów rozdziału niniejszego.

Art. 584. [Rękojmia przy sprzedaży ratalnej]

- § 1. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej na raty może być przez umowę wyłączona lub ograniczona tylko w wypadkach przewidzianych przez przepisy szczególne.
- § 2. Umowa nie może utrudnić kupującemu wykonania uprawnień z tytułu rękojmi.

Art. 585. [Zapłata przed terminem]

Kupujący może płacić raty przed terminem płatności. W razie przedterminowej zapłaty kupujący może odliczyć kwotę, która odpowiada wysokości stopy procentowej obowiązującej dla danego rodzaju kredytów Narodowego Banku Polskiego.

Art. 586. [Zastrzeżenie wymagalności]

- § 1. Zastrzeżenie natychmiastowej wymagalności nieuiszczonej ceny na wypadek uchybienia terminom poszczególnych rat jest skuteczne tylko wtedy, gdy było uczynione na piśmie przy zawarciu umowy, a kupujący jest w zwłoce z zapłatą co najmniej dwóch rat, łączna zaś suma zaległych rat przewyższa jedną piątą część umówionej ceny.
- § 2. Sprzedawca może odstąpić od umowy z powodu niezapłacenia ceny tylko wtedy, gdy kupujący jest w zwłoce z zapłatą co najmniej dwóch rat, a łączna suma zaległych rat przewyższa jedną piątą część umówionej ceny. W wypadku takim sprzedawca powinien wyznaczyć kupującemu odpowiedni termin dodatkowy do zapłacenia zaległości z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.
- § 3. Postanowienia umowne mniej korzystne dla kupującego są nieważne. Zamiast nich stosuje się przepisy niniejszego artykułu.

Art. 587. [Wyłączenie stosowania]

Przepisów rozdziału niniejszego nie stosuje się do sprzedaży na raty, jeżeli kupujący nabył rzecz w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa.

Art. 588. [Sprzedaż na kredyt]

- § 1. Przepisy rozdziału niniejszego stosuje się odpowiednio w wypadkach, gdy rzecz ruchoma zostaje sprzedana osobie fizycznej korzystającej z kredytu udzielonego w tym celu przez bank, jeżeli kredyt ten ma być spłacony ratami, a rzecz została kupującemu wydana przed całkowitą spłatą kredytu.
- § 2. Do zabezpieczenia roszczeń banku, który kredytu udziela, przysługuje mu ustawowe prawo zastawu na rzeczy sprzedanej, dopóki rzecz znajduje się u kupującego.
- § 3. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady rzeczy ponosi wyłącznie sprzedawca.

USTAWA
z dnia 23 sierpnia 2007 r.
o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym¹
(opracowano na podstawie: t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070)

Rozdział 1
Przepisy ogólne

Art. 1. Ustawa określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym.

¹ Niniejsza ustawa dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE, 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005, str. 22).

Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych i z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 2. Ilekroć w ustawie jest mowa o:

- 1) przedsiębiorcy – rozumie się przez to osoby fizyczne, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które prowadzą działalność gospodarczą lub zawodową, nawet jeżeli działalność ta nie ma charakteru zorganizowanego i ciągłego, a także osoby działające w ich imieniu lub na ich rzecz;
- 2) konsumentie – rozumie się przez to konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 459, 933 i 1132);
- 3) produkcie – rozumie się przez to każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych;
- 4) praktykach rynkowych – rozumie się przez to działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta;
- 5) kodeksie dobrych praktyk – rozumie się przez to zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych;
- 6) propozycji nabycia produktu – rozumie się przez to informację handlową określającą cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy;
- 7) decyzji dotyczącej umowy – rozumie się przez to podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania;

- 8) przeciętnym konsumentem – rozumie się przez to konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa;
- 9) państwie członkowskim – rozumie się przez to państwo członkowskie Unii Europejskiej lub państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;
- 10) systemie konsorcyjnym – rozumie się przez to prowadzenie działalności gospodarczej polegającej na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy z udziałem konsumentów, utworzonej w celu sfinansowania zakupu produktu na rzecz uczestników grupy.

Rozdział 2

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Art. 3. Zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Art. 4.

1. Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.
2. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych

praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

3. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Art. 5.

1. Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
2. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności:
 - 1) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji;
 - 2) rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd;
 - 3) działanie związane z wprowadzeniem produktu na rynek, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, w szczególności reklama porównawcza w rozumieniu art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. poz. 1503, z późn. zm.²);
 - 4) nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk.
3. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć:
 - 1) istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności;
 - 2) cech produktu, w szczególności jego pochodzenia geograficznego lub handlowego, ilości, jakości, sposobu wykonania,

² Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. poz. 959, 1693 i 1804, z 2005 r. poz. 68, z 2007 r. poz. 1206, z 2009 r. poz. 1540 oraz z 2017 r. poz. 933 i 1132.

- składników, daty produkcji, przydatności, możliwości i spodziewanych wyników zastosowania produktu, wyposażenia dodatkowego, testów i wyników badań lub kontroli przeprowadzanych na produkcie, zezwoleń, nagród lub wyróżnień uzyskanych przez produkt, ryzyka i korzyści związanych z produktem;
- 3) obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy;
 - 4) praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy;
 - 5) ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej;
 - 6) rodzaju sprzedaży, powodów stosowania przez przedsiębiorcę praktyki rynkowej, oświadczeń i symboli dotyczących bezpośredniego lub pośredniego sponsorowania, informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela, w tym jego imienia i nazwiska (nazwy) i majątku, kwalifikacji, statusu, posiadanych zezwoleń, członkostwa lub powiązań oraz praw własności przemysłowej i intelektualnej lub nagród i wyróżnień.
4. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Art. 6.

1. Praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
2. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

3. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności:
 - 1) zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu;
 - 2) nieujawnienie handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
4. W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności:
 - 1) istotne cechy produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka komunikowania się z konsumentami i produktu;
 - 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa;
 - 3) cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów;
 - 4) uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania produktu oraz procedury rozpatrywania reklamacji;
 - 5) informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.
5. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.
6. W przypadku gdy ze specyfiki środka komunikowania się z konsumentami stosowanego dla danej praktyki rynkowej wynikają ograniczenia przestrzenne lub czasowe, ograniczenia te i wszystkie środki podjęte przez przedsiębiorcę w celu udostępnienia informacji konsumentom w inny sposób uwzględnia się przy ocenie, czy doszło do pominięcia informacji.

Art. 7. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące praktyki rynkowe wprowadzające w błąd:

- 1) podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 2) posługiwanie się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, nie mając do tego uprawnienia;
- 3) twierdzenie, że kodeks dobrych praktyk został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 4) twierdzenie, że:
 - a) przedsiębiorca uzyskał stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego,
 - b) praktyki rynkowe lub produkt zostały zatwierdzone, zaakceptowane lub uzyskały inne stosowne uprawnienie od organu publicznego lub podmiotu prywatnego– przy jednoczesnym niespełnieniu warunków zatwierdzenia, aprobaty lub warunków niezbędnych do uzyskania innego stosownego uprawnienia;
- 5) reklama przynęta, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, bez ujawniania, że przedsiębiorca może mieć uzasadnione podstawy, aby sądzić, że nie będzie w stanie dostarczyć lub zamówić u innego przedsiębiorcy dostawy tych lub równorzędnych produktów po takiej cenie, przez taki okres i w takich ilościach, jakie są uzasadnione, biorąc pod uwagę produkt, zakres reklamy produktu i oferowaną cenę;
- 6) reklama przynęta i zamiana, która polega na propozycji nabycia produktu po określonej cenie, a następnie odmowie pokazania konsumentom reklamowanego produktu lub odmowie przyjęcia zamówień na produkt lub dostarczenia go w racjonalnym terminie lub demonstrowaniu wadliwej próbki produktu, z zamiarem promowania innego produktu;
- 7) twierdzenie, że produkt będzie dostępny jedynie przez bardzo ograniczony czas lub że będzie on dostępny na określonych warunkach przez bardzo ograniczony czas, jeżeli

- jest to niezgodne z prawdą, w celu nakłonienia konsumenta do podjęcia natychmiastowej decyzji dotyczącej umowy i pozabawienia go możliwości świadomego wyboru produktu;
- 8) zobowiązanie się do zapewnienia usług serwisowych konsumentom, z którymi przedsiębiorca przed zawarciem umowy komunikował się w języku niebędącym językiem urzędowym państwa członkowskiego, na którego terytorium przedsiębiorca ma swoją siedzibę, a następnie udostępnienie takich usług jedynie w innym języku, bez wyraźnego poinformowania o tym konsumenta przed zawarciem przez niego umowy;
 - 9) twierdzenie lub wywoływanie wrażenia, że sprzedaż produktu jest zgodna z prawem, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
 - 10) prezentowanie uprawnień przysługujących konsumentom z mocy prawa, jako cechy wyróżniającej ofertę przedsiębiorcy;
 - 11) kryptoreklama, która polega na wykorzystywaniu treści publicystycznych w środkach masowego przekazu w celu promocji produktu w sytuacji gdy przedsiębiorca zapłacił za tę promocję, a nie wynika to wyraźnie z treści lub z obrazów lub dźwięków łatwo rozpoznawalnych przez konsumenta;
 - 12) przedstawianie nierzetelnych informacji dotyczących rodzaju i stopnia ryzyka, na jakie będzie narażone bezpieczeństwo osobiste konsumenta lub jego rodziny, w przypadku gdy nie nabędzie produktu;
 - 13) reklamowanie produktu podobnego do produktu innego przedsiębiorcy w sposób celowo sugerujący konsumentowi, że produkt ten został wykonany przez tego samego przedsiębiorcę, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
 - 14) zakładanie, prowadzenie lub propagowanie systemów promocyjnych typu piramida, w ramach których konsument wykonuje świadczenie w zamian za możliwość otrzymania korzyści materialnych, które są uzależnione przede wszystkim od wprowadzenia innych konsumentów do systemu, a nie od sprzedaży lub konsumpcji produktów;
 - 15) twierdzenie, że przedsiębiorca wkrótce zakończy działalność lub zmieni miejsce jej wykonywania, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;

- 16) twierdzenie, że nabycie produktu jest w stanie zwiększyć szanse na wygraną w grach losowych;
- 17) twierdzenie, że produkt jest w stanie leczyć choroby, zaburzenia lub wady rozwojowe, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 18) przekazywanie nierzetelnych informacji dotyczących warunków rynkowych lub dostępności produktu, z zamiarem nakłonięcia konsumenta do zakupu produktu na warunkach mniej korzystnych niż warunki rynkowe;
- 19) twierdzenie, w ramach praktyki rynkowej, że organizowany jest konkurs lub promocja z nagrodami, a następnie nieprzyznanie opisanych nagród lub ich odpowiedniego ekwiwalentu;
- 20) prezentowanie produktu jako „gratis”, „darmowy”, „bezpłatny” lub w podobny sposób, jeżeli konsument musi uiścić jakąkolwiek należność, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów związanych z odpowiedzią na praktykę rynkową, odbiorem lub dostarczeniem produktu;
- 21) umieszczanie w materiałach marketingowych faktury lub podobnego dokumentu, sugerującego obowiązek zapłaty, który wywołuje u konsumenta wrażenie, że już zamówił reklamowany produkt, mimo że tego nie zrobił;
- 22) twierdzenie lub stwarzanie wrażenia, że sprzedawca nie działa w celu związanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, lub podawanie się za konsumenta, jeżeli jest to niezgodne z prawdą;
- 23) wywoływanie u konsumenta wrażenia, że usługi serwisowe dotyczące danego produktu są dostępne w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym produkt ten został sprzedany, jeżeli jest to niezgodne z prawdą.

Art. 8.

1. Praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

2. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.
3. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności:
 - 1) czas, miejsce, rodzaj lub uciążliwość danej praktyki;
 - 2) celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta lub innych okoliczności na tyle poważnych, że ograniczają one zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy;
 - 3) uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego produktu lub przedsiębiorcy;
 - 4) groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania.

Art. 9. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące agresywne praktyki rynkowe:

- 1) wywoływanie wrażenia, że konsument nie może opuścić pomieszczeń przedsiębiorcy bez zawarcia umowy;
- 2) składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorując prośbę konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- 3) uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania

- zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- 4) żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie, w związku z umową ubezpieczenia, przedstawienia dokumentów, których w sposób racjonalny nie można uznać za istotne dla ustalenia zasadności roszczenia, lub nieudzielenie odpowiedzi na stosowną korespondencję, w celu nakłonienia konsumenta do odstąpienia od zamiaru wykonania jego praw wynikających z umowy ubezpieczenia;
 - 5) umieszczanie w reklamie bezpośredniego wezwania dzieci do nabycia reklamowanych produktów lub do nakłonienia rodziców lub innych osób dorosłych do kupienia im reklamowanych produktów;
 - 6) żądanie natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty bądź zwrotu lub przechowania produktów, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta;
 - 7) informowanie konsumenta o tym, że jeżeli nie nabeździe produktu, przedsiębiorcy może grozić utrata pracy lub środków do życia;
 - 8) wywoływanie wrażenia, że konsument już uzyskał, uzyska bezwarunkowo lub po wykonaniu określonej czynności nagrodę lub inną porównywalną korzyść, gdy w rzeczywistości nagroda lub inna porównywalna korzyść nie istnieje lub uzyskanie nagrody lub innej porównywalnej korzyści uzależnione jest od wpłacenia przez konsumenta określonej kwoty pieniędzy lub poniesienia innych kosztów.

Art. 10.

1. Nieuczciwą praktyką rynkową jest prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego.
2. Nieuczciwą praktyką rynkową jest również organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

Art. 11.

1. Nieuczciwą praktyką rynkową jest stosowanie kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem.
2. Nieuczciwej praktyki rynkowej dopuszcza się twórca kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem.
3. W razie wątpliwości za twórcę kodeksu dobrych praktyk uważa się każdy podmiot, w szczególności przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, odpowiedzialny za przygotowanie i wprowadzenie w życie lub nadzór nad przestrzeganiem kodeksu dobrych praktyk.

Rozdział 3 **Odpowiedzialność cywilna**

Art. 12.

1. W razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:
 - 1) zaniechania tej praktyki;
 - 2) usunięcia skutków tej praktyki;
 - 3) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;
 - 4) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu;
 - 5) zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.
2. Z roszczeniami, o których mowa w ust. 1 pkt 1, 3 i 5, mogą również wystąpić:
 - 1) Rzecznik Praw Obywatelskich;
 - 2) Rzecznik Finansowy;
 - 3) krajowa lub regionalna organizacja, której celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów;
 - 4) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Art. 13. Ciężar dowodu, że dana praktyka rynkowa nie stanowi nieuczciwej praktyki wprowadzającej w błąd spoczywa na przedsiębiorcy, któremu zarzuca się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej.

Art. 14. Roszczenia z tytułu nieuczciwej praktyki rynkowej, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 1–3 i 5, ulegają przedawnieniu z upływem lat trzech. Bieg przedawnienia rozpoczyna się oddzielnie, co do każdego naruszenia.

Rozdział 4

Przepisy karne

Art. 15.

1. Kto stosuje agresywną praktykę rynkową, podlega karze grzywny.
2. W sprawach o czyny, o których mowa w ust. 1, orzekanie następuje w trybie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. z 2016 r. poz. 1713, z późn. zm.³).

Art. 16.

1. Kto stosuje nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu produktu w systemie konsorcyjnym, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.
2. Tej samej karze podlega, kto stosuje nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na organizowaniu grupy konsumentów, o której mowa w ust. 1.
3. Jeżeli wartość mienia zgromadzonego w celu finansowania zakupów w systemie konsorcyjnym jest wielka, sprawca czynu określonego w ust. 1 lub 2, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.
4. Karom określonym w ust. 1–3 podlega także ten, kto dopuszcza się czynów w nich określonych, działając w imieniu lub w interesie

³ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2016 r. poz. 1948 oraz z 2017 r. poz. 708, 962, 966, 1477 i 1543.

przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą określoną w art. 10 ust. 1 lub 2.

Art. 17.

1. Ściganie przewidzianych w ustawie przestępstw następuje na wniosek pokrzywdzonego, a wykroczenia na żądanie pokrzywdzonego.
2. Z wnioskiem o ściganie przestępstw określonych w art. 16 mogą wystąpić także podmioty, o których mowa w art. 12 ust. 2.
3. Z żądaniem ścigania wykroczenia określonego w art. 15 mogą wystąpić także podmioty, o których mowa w art. 12 ust. 2.

Rozdział 5

**Zmiany w przepisach obowiązujących, przepis przejściowy
i końcowy**

Art. 18–20. (pominięte)

Art. 21. Ustawa wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia⁴.

Art. 22¹. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Art. 74.

§ 1. Zastrzeżenie formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej bez rygoru nieważności ma ten skutek, że w razie niezachowania zastrzeżonej formy nie jest w sporze dopuszczalny dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności. Przepisu tego nie stosuje się, gdy zachowanie formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej jest zastrzeżone jedynie dla wywołania określonych skutków czynności prawnej.

§ 2. Jednakże mimo niezachowania formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej przewidzianej dla celów dowodowych dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron jest dopuszczalny,

⁴ Ustawa została ogłoszona w dniu 20 września 2007 r.

jeżeli obie strony wyrażą na to zgodę, żąda tego konsument w sporze z przedsiębiorcą albo fakt dokonania czynności prawnej jest uprawdopodobniony za pomocą dokumentu.

- § 3. Jeżeli forma pisemna, dokumentowa albo elektroniczna jest zastrzeżona dla oświadczenia jednej ze stron, w razie jej niezachowania dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron na fakt dokonania tej czynności jest dopuszczalny także na żądanie drugiej strony.
- § 4. Przepisów o skutkach niezachowania formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej przewidzianej dla celów dowodowych nie stosuje się do czynności prawnych w stosunkach między przedsiębiorcami.

Art. 117.

- § 1. Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, roszczenia majątkowe ulegają przedawnieniu.
- § 2. Po upływie terminu przedawnienia ten, przeciwko komu przysługuje roszczenie, może uchylić się od jego zaspokojenia, chyba że zrzeka się korzystania z zarzutu przedawnienia. Jednakże zrzeczenie się zarzutu przedawnienia przed upływem terminu jest nieważne.
- § 2¹. Po upływie terminu przedawnienia nie można domagać się zaspokojenia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi.

Art. 117¹.

- § 1. W wyjątkowych przypadkach sąd może, po rozważeniu interesów stron, nie uwzględnić upływu terminu przedawnienia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi, jeżeli wymagają tego względy słuszności.
- § 2. Korzystając z uprawnienia, o którym mowa w § 1, sąd powinien rozważyć w szczególności:
- 1) długość terminu przedawnienia;
 - 2) długość okresu od upływu terminu przedawnienia do chwili dochodzenia roszczenia;
 - 3) charakter okoliczności, które spowodowały niedochodzenie roszczenia przez uprawnionego, w tym wpływ zachowania

zobowiązanego na opóźnienie uprawnionego w dochodzeniu roszczenia.

Art. 383¹. Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty.

Art. 384.

§ 1. Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.

§ 2. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

§ 3. (uchylony)

§ 4. Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

Art. 384¹. Wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

Art. 385.

§ 1. W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową.

§ 2. Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. Zasady wyrażonej w zdaniu poprzedzającym nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Art. 385¹.

- § 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.
- § 2. Jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.
- § 3. Niezgodnione 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.
- § 4. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.

Art. 385³. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności: (.....)

Art. 449¹.

- § 1. Kto wytwarza w zakresie swojej działalności gospodarczej (producent) produkt niebezpieczny, odpowiada za szkodę wyrządzoną komukolwiek przez ten produkt.
- § 2. Przez produkt rozumie się rzecz ruchomą, choćby została ona połączona z inną rzeczą. Za produkt uważa się także zwierzęta i energię elektryczną.
- § 3. Niebezpieczny jest produkt niezapewniający bezpieczeństwa, jakiego można oczekiwać, uwzględniając normalne użycie produktu. O tym, czy produkt jest bezpieczny, decydują okoliczności z chwili wprowadzenia go do obrotu, a zwłaszcza sposób zaprezentowania go na rynku oraz podane konsumentowi informacje o właściwościach produktu. Produkt nie może być uznany za niezapewniający bezpieczeństwa tylko dlatego, że później wprowadzono do obrotu podobny produkt ulepszony.

Art. 454¹. Jeżeli przedsiębiorca jest obowiązany przesłać rzecz konsumentowi do oznaczonego miejsca, miejsce to uważa się za miejsce spełnienia świadczenia. Zastrzeżenie przeciwnie jest nieważne.

Art. 494.

§ 1. Strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy, a druga strona obowiązana jest to przyjąć. Strona, która odstępuje od umowy, może żądać nie tylko zwrotu tego, co świadczyła, lecz również na zasadach ogólnych naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania.

§ 2. Zwrot świadczenia na rzecz konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie.

Art. 543¹.

§ 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

§ 2. W razie opóźnienia sprzedawcy kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić. Przepisy art. 492, art. 492¹ i art. 494 stosuje się.

Art. 546¹.

§ 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

§ 2. Jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa w § 1, powinny znajdować

się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.

- § 3. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.
- § 4. Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.
- § 5. Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkie elementy jej wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Art. 548.

- § 1. Z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy.
- § 2. Jeżeli strony zastrzegły inną chwilę przejścia korzyści i ciężarów, poczytuje się w razie wątpliwości, że niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z tą samą chwilą.
- § 3. Jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z chwilą jej wydania kupującemu. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Postanowienia mniej korzystne dla kupującego są nieważne.

Art. 556¹.

- § 1. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - 4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.
- § 2. Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.
- § 3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Art. 556². Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Art. 557.

- § 1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
- § 2. Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy kupującym jest konsument.

§ 3. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa w art. 556¹ § 2, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

Art. 558.

§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

§ 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

Art. 560.

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej

wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

- § 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

Art. 561¹.

- § 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.
- § 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.
- § 3. Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

Art. 561⁵. Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Art. 568.

- § 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

- § 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze.
- § 3. W terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.
- § 4. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących kupującemu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- § 5. Przepis § 4 stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących kupującemu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.
- § 6. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.

Art. 576¹.

- § 1. Jeżeli rzecz nie miała właściwości, które powinna mieć zgodnie ze swoim przeznaczeniem lub zgodnie z publicznie składanymi zapewnieniami, o których mowa w art. 556¹ § 2, lub została wydana w stanie niezupełnym, sprzedawca, który poniósł koszty w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez konsumenta, może żądać naprawienia poniesionej szkody od tego z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa.
- § 2. Odpowiedzialność określoną w § 1 ponosi także poprzedni sprzedawca, który wiedząc o wadzie rzeczy, nie poinformował o niej

kupującego lub sporządził instrukcję montażu i uruchomienia dołączoną do rzeczy, jeżeli wada powstała na skutek zamontowania i uruchomienia rzeczy przez konsumenta zgodnie z tą instrukcją.

§ 3. Odszkodowanie, o którym mowa w § 1, obejmuje zwrot wydatków niezbędnych w celu realizacji uprawnień konsumenta, w szczególności związanych z wymianą lub usunięciem wady rzeczy sprzedanej, jej demontażem, transportem i ponownym zamontowaniem, a ponadto kwotę, o którą została obniżona cena rzeczy, oraz utracone korzyści.

Art. 576².

§ 1. Roszczenie sprzedawcy przedawnia się z upływem sześciu miesięcy. Bieg terminu przedawnienia rozpoczyna się z dniem poniesienia kosztów przez sprzedawcę w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi przez konsumenta, nie później jednak niż w dniu, w którym sprzedawca powinien wykonać swoje obowiązki wobec konsumenta.

§ 2. Jeżeli sąd oddali powództwo o naprawienie szkody, stwierdzając, że strona pozwana nie była odpowiedzialna za powstanie wady rzeczy, bieg terminu przedawnienia w stosunku do wszystkich pozostałych sprzedawców nie może zakończyć się przed upływem sześciu miesięcy od dnia, w którym orzeczenie oddalające powództwo stało się prawomocne.

Art. 636¹. Jeżeli konsument zamówił dzieło będące rzeczą ruchomą, stosuje się przepisy art. 5431, art. 5461 i art. 548.

Art. 770.

§ 1. Komisant nie ponosi odpowiedzialności za ukryte wady fizyczne rzeczy, jak również za jej wady prawne, jeżeli przed zawarciem umowy podał to do wiadomości kupującego. Jednakże wyłączenie odpowiedzialności nie dotyczy wad rzeczy, o których komisant wiedział lub z łatwością mógł się dowiedzieć.

§ 2. Przepisu § 1 nie stosuje się, jeżeli kupującym jest konsument.

Art. 812.

§ 1. (uchylony)

§ 2. (uchylony)

§ 3. (uchylony)

§ 4. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

§ 5. Jeżeli umowa zawarta jest na czas określony, ubezpieczyciel może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie, a także z ważnych powodów określonych w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia.

§ 6. (uchylony)

§ 7. (uchylony)

§ 8. Różnicę między treścią umowy a ogólnymi warunkami ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu w formie pisemnej przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.

§ 9. Przepisy § 5 i 8 stosuje się odpowiednio w razie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia w czasie trwania stosunku umownego. Nie uchybia to stosowaniu w takim przypadku przepisu art. 384¹.

Załącznik 4

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r.

Kodeks cywilny (wybrane fragmenty dotyczący sprzedaży konsumenckiej)

[...]

Art. 22¹. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

[...]

Art. 74.

§ 1. Zastrzeżenie formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej bez rygoru nieważności ma ten skutek, że w razie niezachowania zastrzeżonej formy nie jest w sporze dopuszczalny dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron na fakt dokonania czynności. Przepisu tego nie stosuje się, gdy zachowanie formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej jest zastrzeżone jedynie dla wywołania określonych skutków czynności prawnej.

§ 2. Jednakże mimo niezachowania formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej przewidzianej dla celów dowodowych dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron jest dopuszczalny,

jeżeli obie strony wyrażą na to zgodę, żąda tego konsument w sporze z przedsiębiorcą albo fakt dokonania czynności prawnej jest uprawdopodobniony za pomocą dokumentu.

- § 3. Jeżeli forma pisemna, dokumentowa albo elektroniczna jest zastrzeżona dla oświadczenia jednej ze stron, w razie jej niezachowania dowód z zeznań świadków lub z przesłuchania stron na fakt dokonania tej czynności jest dopuszczalny także na żądanie drugiej strony.
- § 4. Przepisów o skutkach niezachowania formy pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej przewidzianej dla celów dowodowych nie stosuje się do czynności prawnych w stosunkach między przedsiębiorcami.

[...]

Art. 117.

- § 1. Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, roszczenia majątkowe ulegają przedawnieniu.
- § 2. Po upływie terminu przedawnienia ten, przeciwko komu przysługuje roszczenie, może uchylić się od jego zaspokojenia, chyba że zrzeka się korzystania z zarzutu przedawnienia. Jednakże zrzeczenie się zarzutu przedawnienia przed upływem terminu jest nieważne.
- § 2¹. Po upływie terminu przedawnienia nie można domagać się zaspokojenia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi.

Art. 117¹.

- § 1. W wyjątkowych przypadkach sąd może, po rozważeniu interesów stron, nie uwzględnić upływu terminu przedawnienia roszczenia przysługującego przeciwko konsumentowi, jeżeli wymagają tego względy słuszności.
- § 2. Korzystając z uprawnienia, o którym mowa w § 1, sąd powinien rozważyć w szczególności:
- 1) długość terminu przedawnienia;
 - 2) długość okresu od upływu terminu przedawnienia do chwili dochodzenia roszczenia;
 - 3) charakter okoliczności, które spowodowały niedochodzenie roszczenia przez uprawnionego, w tym wpływ zachowania

zobowiązanego na opóźnienie uprawnionego w dochodzeniu roszczenia.

[...]

Art. 383¹. Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty.

Art. 384.

§ 1. Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.

§ 2. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

§ 3. (uchylony)

§ 4. Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

Art. 384¹. Wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

Art. 385.

§ 1. W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową.

§ 2. Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. Zasady wyrażonej w zdaniu poprzedzającym nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Art. 385¹.

- § 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.
- § 2. Jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.
- § 3. Niezgodnione 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.
- § 4. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.

[...]

Art. 385³. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności: (.....)

[...]

Art. 449¹.

- § 1. Kto wytwarza w zakresie swojej działalności gospodarczej (producent) produkt niebezpieczny, odpowiada za szkodę wyrządzoną komukolwiek przez ten produkt.
- § 2. Przez produkt rozumie się rzecz ruchomą, choćby została ona połączona z inną rzeczą. Za produkt uważa się także zwierzęta i energię elektryczną.
- § 3. Niebezpieczny jest produkt niezapewniający bezpieczeństwa, jakiego można oczekiwać, uwzględniając normalne użycie produktu. O tym, czy produkt jest bezpieczny, decydują okoliczności z chwili wprowadzenia go do obrotu, a zwłaszcza sposób zaprezentowania go na rynku oraz podane konsumentowi informacje o właściwościach produktu. Produkt nie może być uznany za niezapewniający

bezpieczeństwa tylko dlatego, że później wprowadzono do obrotu podobny produkt ulepszony.

[...]

Art. 454¹. Jeżeli przedsiębiorca jest obowiązany przesłać rzecz konsumentowi do oznaczonego miejsca, miejsce to uważa się za miejsce spełnienia świadczenia. Zastrzeżenie przeciwne jest nieważne.

[...]

Art. 494.

§ 1. Strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy, a druga strona obowiązana jest to przyjąć. Strona, która odstępuje od umowy, może żądać nie tylko zwrotu tego, co świadczyła, lecz również na zasadach ogólnych naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania.

§ 2. Zwrot świadczenia na rzecz konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie.

[...]

Art. 543¹.

§ 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

§ 2. W razie opóźnienia sprzedawcy kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić. Przepisy art. 492, art. 4921 i art. 494 stosuje się.

[...]

Art. 546¹.

§ 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej

producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

- § 2. Jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa w § 1, powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.
- § 3. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.
- § 4. Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.
- § 5. Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkie elementy jej wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

[...]

Art. 548.

- § 1. Z chwilą wydania rzeczy sprzedanej przechodzą na kupującego korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy.
- § 2. Jeżeli strony zastrzegły inną chwilę przejścia korzyści i ciężarów, poczytuje się w razie wątpliwości, że niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z tą samą chwilą.
- § 3. Jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego

z chwilą jej wydania kupującemu. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Postanowienia mniej korzystne dla kupującego są nieważne.

[...]

Art. 556¹.

- § 1. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - 4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.
- § 2. Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.
- § 3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Art. 556². Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Art. 557.

- § 1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
- § 2. Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy kupującym jest konsument.
- § 3. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa w art. 556¹ § 2, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

Art. 558.

- § 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.
- § 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

[...]

Art. 560.

- § 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

- § 2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.
- § 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

Art. 561¹.

- § 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.
- § 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.
- § 3. Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

[...]

- Art. 561⁵.** Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

[...]

Art. 568.

- § 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.
- § 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze.
- § 3. W terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.
- § 4. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących kupującemu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- § 5. Przepis § 4 stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących kupującemu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.
- § 6. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.

[...]

Art. 576¹.

§ 1. Jeżeli rzecz nie miała właściwości, które powinna mieć zgodnie ze swoim przeznaczeniem lub zgodnie z publicznie składanymi zapewnieniami, o których mowa w art. 556¹ § 2, lub została wydana w stanie niezupełnym, sprzedawca, który poniósł koszty w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez konsumenta, może żądać naprawienia poniesionej szkody od tego z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa.

- § 2. Odpowiedzialność określona w § 1 ponosi także poprzedni sprzedawca, który wiedząc o wadzie rzeczy, nie poinformował o niej kupującego lub sporządził instrukcję montażu i uruchomienia dołączonej do rzeczy, jeżeli wada powstała na skutek zamontowania i uruchomienia rzeczy przez konsumenta zgodnie z tą instrukcją.
- § 3. Odszkodowanie, o którym mowa w § 1, obejmuje zwrot wydatków niezbędnych w celu realizacji uprawnień konsumenta, w szczególności związanych z wymianą lub usunięciem wady rzeczy sprzedanej, jej demontażem, transportem i ponownym zamontowaniem, a ponadto kwotę, o którą została obniżona cena rzeczy, oraz utracone korzyści.

Art. 576².

- § 1. Roszczenie sprzedawcy przedawnia się z upływem sześciu miesięcy. Bieg terminu przedawnienia rozpoczyna się z dniem poniesienia kosztów przez sprzedawcę w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi przez konsumenta, nie później jednak niż w dniu, w którym sprzedawca powinien wykonać swoje obowiązki wobec konsumenta.
- § 2. Jeżeli sąd oddali powództwo o naprawienie szkody, stwierdzając, że strona pozwana nie była odpowiedzialna za powstanie wady rzeczy, bieg terminu przedawnienia w stosunku do wszystkich pozostałych sprzedawców nie może zakończyć się przed upływem sześciu miesięcy od dnia, w którym orzeczenie oddalające powództwo stało się prawomocne.

[...]

Art. 636¹. Jeżeli konsument zamówił dzieło będące rzeczą ruchomą, stosuje się przepisy art. 5431, art. 5461 i art. 548.

Art. 770.

- § 1. Komisant nie ponosi odpowiedzialności za ukryte wady fizyczne rzeczy, jak również za jej wady prawne, jeżeli przed zawarciem umowy podał to do wiadomości kupującego. Jednakże wyłączenie odpowiedzialności nie dotyczy wad rzeczy, o których komisant wiedział lub z łatwością mógł się dowiedzieć.

§ 2. Przepisu § 1 nie stosuje się, jeżeli kupującym jest konsument.

[...]

Art. 812.

§ 1. (uchylony)

§ 2. (uchylony)

§ 3. (uchylony)

§ 4. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

§ 5. Jeżeli umowa zawarta jest na czas określony, ubezpieczyciel może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie, a także z ważnych powodów określonych w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia.

§ 6. (uchylony)

§ 7. (uchylony)

§ 8. Różnicę między treścią umowy a ogólnymi warunkami ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu w formie pisemnej przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.

§ 9. Przepisy § 5 i 8 stosuje się odpowiednio w razie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia w czasie trwania stosunku umownego. Nie uchybia to stosowaniu w takim przypadku przepisu art. 384¹.

[...]