

# NIEDOZWOLONE KLAUZULE W REGULAMINACH SKLEPÓW INTERNETOWYCH



Postanowienia regulaminów sklepów internetowych **nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.** Warto weryfikować je pod tym kątem

Czy zdarzyło ci się zrezygnować ze złożenia reklamacji wadliwego produktu, bo sprzedawca w regulaminie sklepu internetowego wymagał jego dostarczenia w oryginalnym opakowaniu, którego już dawno nie masz, a do tego wraz z paragonem potwierdzającym zakup? Niepotrzebnie, takie postanowienia regulaminu są niedozwolone i nie masz obowiązku ich respektowania, chyba że obowiązek zachowania opakowania wynika z udzielonej ci gwarancji, z której postanowiłeś skorzystać.

usług drogą elektroniczną. Zanim dokonasz zakupów, sprzedawca powinien ci go udostępnić. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając okienko „Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść”. Rzadko go czytamy, a warto. Zapoznając się z nim, zwróć uwagę przede wszystkim na zasady zwrotu towaru czy warunki reklamacji. Często zawierają one tak zwane klauzule niedozwolone.

## Czym jest regulamin sklepu internetowego?

Regulamin sklepu internetowego jest dokumentem regulującym warunki jego funkcjonowania, w tym prawa i obowiązki sprzedawcy oraz kupującego. Obowiązek jego posiadania wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu

## Czym jest niedozwolona klauzula?

Niedozwolone klauzule to wszelkie postanowienia, które łącząco spełniają następujące warunki:

- kształtują twoje prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;
- rażąco naruszają twoje interesy;
- nie zostały z tobą uzgodnione indywidualnie, to znaczy nie miały wpływu na ich treść.

Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

**Warunkiem przyjęcia zwrotu jest odesłanie towaru na adres sklepu w stanie nienaruszonym oraz odesłany w nienaruszonym opakowaniu wraz z dowodem zakupu (faktura, paragon)**

klauzula nr 2969, zakazana na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29.12.2011 r., sygn. akt XVII AmC 1163/11.

Katalog postanowień, które należy traktować jako niedozwolone, określa art. 385 [3] Kodeksu cywilnego. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są klauzule, które między innymi:

- wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność sprzedawcy za szkody na osobie, na przykład sprzedawca oświadcza w regulaminie, że nie odpowiada za porażenie prądem użytkownika przez zakupione w jego sklepie internetowym urządzenie elektryczne;
- wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność sprzedawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, na przykład sprzedawca oświadcza w regulaminie, że nie odpowiada za niedostarczenie ci zamówionego produktu;
- zezwalają sprzedawcy na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy na inny podmiot bez twojej zgody, na przykład sprzedawca postanawia w regulaminie, że może przenieść obowiązek zwrotu należnych ci środków za niezrealizowane zamówienie na rzecz innego podmiotu.

Rejestr klauzul niedozwolonych prowadzi też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. **Do Rejestru wpisywane są postanowienia uznane za niedozwolone prawomocną decyzją prezesa UOKiK.** Rejestr jest dostępny na stronie: [www.rejestr.uokik.gov.pl](http://www.rejestr.uokik.gov.pl). Jeśli jakiś zapis regulaminu sklepu internetowego budzi twoje wątpliwości, sprawdź, czy został wpisany do rejestru.

## Nie musisz stosować się do klauzul niedozwolonych

**Sprzedawca internetowy zobowiązany jest świadczyć usługi zgodnie z regulaminem.** Jednakże postanowienia regulaminu sklepu internetowego stanowiące klauzule niedozwolone nie wiążą cię. Nie masz zatem obowiązku się do nich stosować, nawet jeżeli wcześniej za-

**Reklamacje dotyczące różnicy w wyglądzie towarów zamówionych z otrzymanymi, które wynikają z różnicy w ustawieniu parametrów monitora Klienta, w szczególności różnicy w barwach i odcieniach, nie stanowią podstawy do zwrotu towaru**

klauzula nr 6227, zakazana na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18.11.2015 r., sygn. akt XVII AmC 14945/13

akceptowałeś treść regulaminu. Jeżeli zatem sprzedawca w regulaminie uzależnia realizację reklamacji od przedstawienia paragonu potwierdzającego zakup w jego sklepie, wcale nie musisz mu go dostarczać. Wystarczy, że do reklamacji załączysz potwierdzenie przelewu lub inny dokument potwierdzający zakup. Jeżeli sprzedawca będzie go kwestionował i nadal żądał paragonu, być może trzeba będzie mu wyjaśnić, że wynikający z jego regulaminu zapis dotyczący konieczności przedstawienia paragonu w celu rozpatrzenia reklamacji jest klauzulą niedozwoloną.

Postanowienie zawarte w regulaminie sklepu internetowego, spełniające przesłanki uznania go za klauzulę niedozwoloną, nie ma mocy prawnej i nie wiąże stron umowy sprzedaży. Innymi słowy, uznaje się, że takie postanowienie nigdy nie istniało i nie wywołało skutków prawnych wobec konsumenta.

## Zwróć się o wsparcie rzecznika praw konsumentów

W przypadku gdy sprzedawca nie uznaje podnoszonych przez ciebie argumentów i żąda stosowania postanowień regulaminu, które są niezgodne z prawem, możesz zwrócić się o wsparcie i interwencję do miejskiego lub powiatowego rzecznika praw konsumentów. Do jego zadań należy między innymi występowanie do przedsiębiorców, w tym prowadzących sklepy internetowe, w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Sprzedawca, do

którego zwróci się rzecznik, jest zobowiązany udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. W przeciwnym razie naraża się na odpowiedzialność karną. Zgodnie z art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie praw konsumentów i konkurencji, kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2000 złotych.

## Powiadom prezesa UOKiK

O niedozwolonych klauzulach występujących w regulaminie sklepu internetowego możesz również powiadomić prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jeżeli prezes UOKiK po zbadaniu sprawy stwierdzi, że kwestionowane postanowienie rzeczywiście jest niezgodne z prawem, wyda decyzję uznającą je za klauzulę niedozwoloną i zakazującą jego stosowania (przed 17.04.2016 r. wyrokował o tym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów). Klauzula po uprawnoczeniu się decyzji zostanie wpisana do rejestru klauzul niedozwolonych. Sprzedawca powinien wykreślić ją z regulaminu.

**Decyzja prezesa UOKiK ma skutek wobec sprzedawcy, którego dotyczy decyzja, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie zawierającego zakwestionowaną klauzulę regulaminu.**

**Decyzja prezesa UOKiK ma skutek wobec sprzedawcy, którego dotyczy decyzja, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie zawierającego zakwestionowaną klauzulę regulaminu. Mogą oni zatem dochodzić wobec sprzedawcy roszczeń z tego tytułu.** Naruszenie zakazu stosowania niedozwolonych klauzul umownych może powodować nałożenie na sprzedawcę kary pieniężnej w wysokości do 10 procent obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

## Autorka



**BARBARA KOZIK**  
Konsultant w Kancelarii Andersen Tax & Legal  
[barbara.kozik@andersentaxlegal.pl](mailto:barbara.kozik@andersentaxlegal.pl)



## PRZYKŁADOWE POSTANOWIENIA

Przykładowe postanowienia wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21.07.2004 r., sygn. akt XVII AmC 45/03:

1. „Reklamacje wad ukrytych muszą być składane pisemnie w siedzibie firmy w ciągu 10 dni od daty odbioru towaru (...). Późniejsze reklamacje nie będą uznane i nie będą uwzględniane roszczenia gwarancyjne” (klauzula nr 138);
2. „Kupujący nie jest uprawniony do otrzymania odszkodowania w żadnej formie z powodu opóźnienia dostawy. Jednocześnie opóźnienie dostawy nie uprawnia kupującego do całkowitego bądź częściowego odstąpienia od zamówienia lub jego anulowania” (klauzula nr 139).