

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

poradnik



**Edukacja prawna realizowana jest na zlecenie Urzędu Miejskiego  
w Dąbrowie Górniczej ze funduszy pochodzących z dotacji celowej  
przekazanej z budżetu państwa zgodnie z przepisami ustawy  
z dnia 5 sierpnia 2015 r.**



*Drodzy czytelnicy!*

*Kwestia, którą będziemy poruszać w tym wydaniu poradnika to odstąpienie od umowy na odległość. Konsument ma swoje prawa również przy zawieraniu umowy na odległość a przedsiębiorca pewne obowiązki, które musi realizować.*

*Z poważaniem,*

*Redakcja Kwartalnego Biuletynu Edukacji Prawnej*

## UMOWA

W przypadku zakupów na odległość lub zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa konsumentowi przysługuje szczególna ochrona, wynikająca z charakteru formy zawierania umowy.

Zawieranie umów na odległość charakteryzuje się:

- wykorzystaniem tylko środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy wyłącznie
- negocjacje i zawarcie umowy następują bez jednoczesnej obecności obu stron (sprzedawcy i konsumenta)

Ciągły rozwój techniki nie pozwala na sporządzenie wyczerpującej listy środków porozumiewania się na odległość. Przykładem najpowszechniejszych form zawierania umów są:

- Sprzedaż wysyłkowa
- Internet
- Telefon

O ile strony nie uzgodniły innego terminu, przedsiębiorca dostarcza towary bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż 30 dni od zawarcia umowy. Gdy przedsiębiorca nie dotrzymał terminu, konsument wzywa go do dostarczenia zamówienia w dodatkowym terminie, stosownym do okoliczności (np. 14 dni). Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, konsument może odstąpić od umowy.

## OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCY

Zarówno w przypadku umów zawieranych na odległość jak i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca obowiązany jest poinformować konsumenta przed zawarciem umowy m.in. o następujących kwestiach:

- dane identyfikujące przedsiębiorcę
- podstawowe cechy towaru lub usługi
- łączna cena lub wynagrodzenie wraz z podatkami, a także opłaty za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakiegokolwiek inne dodatkowe koszty
- sposoby płatności, dostawy lub spełnienia świadczenia
- stosowana procedura reklamacyjna
- w przypadku prawa do odstąpienia od umowy – warunki, terminy oraz procedura odstąpienia
- koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy
- termin, w którym oferta lub cena pozostają wiążące

Po zawarciu umowy konsument musi otrzymać na trwałym nośniku (np. wersja papierowa czy w forma poczty elektronicznej) potwierdzenie zawarcia umowy wraz z wyżej wymienionymi informacjami. Potwierdzenie należy udostępnić w rozsądnym terminie, ale nie później niż w chwili dostarczenia towarów lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

**UWAGA:** W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, ciężar dowodowy w zakresie spełnienia wymogów informacyjnych spoczywa na przedsiębiorcy.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość **w ciągu 14 dni bez podawania jakichkolwiek powodów (ten sam termin obowiązuje na terenie całej UE, Norwegii i Islandii)**. Odstąpienie od umowy nie jest uzależnione od zgody przedsiębiorcy – jest to jednostronne oświadczenie woli. Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje w przypadku zakupów dokonywanych w sklepie stacjonarnym.

### Jak odstąpić od umowy?

- Termin 14 dni upływa w przypadku umów o świadczenie usług – od dnia zawarcia umowy, w przypadku umów sprzedaży – od dnia w którym konsument otrzymał towar. Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia, termin ten wydłuża się do 12 miesięcy.
- Aby odstąpić od umowy, należy poinformować o tym przedsiębiorcę z zachowaniem terminu 14 dni. Zalecamy formę pisemną oświadczenia oraz zachowanie kopii w celach dowodowych.
- Najpóźniej 14 dni od dnia poinformowania o odstąpieniu należy odesłać towar do przedsiębiorcy. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towarów, o ile został o tym poinformowany.
- Sklep internetowy nie może uzależniać odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość od zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu, które nie jest przedmiotem sprzedaży, a służy jedynie do zabezpieczenia produktu. Jest wskazane jednak, aby w miarę możliwości zwracana rzecz była zapakowana w oryginalne pudełko.
- Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Przedsiębiorca może wstrzymać się z dokonaniem wypłaty do momentu otrzymania rzeczy z powrotem bądź do otrzymania dowodu wysyłki.
- Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi rozpoczyna się niezwłocznie, wówczas w przypadku odstąpienia od umowy konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- Konsument odpowiada tylko za wszelkie zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z towarami w sposób inny niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów.
- Interpretacja przepisów zakłada, że kupujący może odstąpić od umowy jeszcze przed otrzymaniem towaru.

## WYJĄTKI OD PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- zakup towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia (np. artykuły spożywcze)

- zakup towarów wyprodukowanych wg specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych (np. meble na wymiar, garnitur szyty na miarę, biżuteria z wygrawerowaniem)
- zakup zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. towary lecznicze, chusteczki nawilżane)
- zakup zapieczętowanych nagrań dźwiękowych, nagrań wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu
- zakup 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.

**UWAGA:** Ustawa o prawach konsumenta nie ma zastosowania do umów dotyczących przewozu osób, umów o imprezę turystyczną czy umów o timeshare.

## WAŻNE

- Dokonywanie zakupów za pośrednictwem poczty lub przez Internet, oznacza zawarcie wiążącej umowy prawnej.
- Konsument nie jest zobowiązany do spełnienia świadczenia, którego nie zamawiał – towar niezamówiony przez konsumenta jest przesyłany na ryzyko przedsiębiorcy.
- W przypadku rozmowy telefonicznej, konsument musi być poinformowany o handlowym celu rozmowy
- Konsument musi mieć świadomość, że zamówienie przy użyciu komunikacji elektronicznej pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Potwierdzenie złożonego zamówienia musi być w łatwy i czytelny sposób oznaczone z użyciem słów „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnym sformułowaniem.

## NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA I OBYWATELSKA

Potrzebujesz porady prawnej lub obywatelskiej ? Na terenie Dąbrowy Górniczej nieprzerwanie działają punkty Nieodpłatnej pomocy prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego. Aktualnie nie można wybrać się do tych punktów osobiście, ale działają one telefonicznie i mailowo. Potrzebujesz pilnie porady umów się na rozmowę za pośrednictwem Urzędu Miasta tel :

**32/262 61 43**

w godzinach od 8.00 do 11.30

