

Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

Zasady dotyczące umów zawieranych na odległość oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa regulują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 roku *o prawach konsumenta* (t.j. Dz.U. z 2020r., poz.287).

Czym różni się umowa zawarta na odległość od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy?

Umowa zawarta na odległość to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu finalizowania umów tego rodzaju, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, bez fizycznej obecności stron (np. zakupy w sklepie internetowym).

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to z kolei umowa z konsumentem zawarta:

1. w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy przy fizycznej obecności stron umowy (np. podczas prezentacji produktów organizowanej w hotelu),
2. w następstwie zaakceptowania oferty złożonej przez konsumenta w sytuacji, o której mowa powyżej,
3. w lokalu przedsiębiorstwa konkretnego przedsiębiorcy albo z użyciem środków porozumiewania się na odległość, która zawarta zostaje bezpośrednio po tym, jak nawiązany został indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa (np. zaproszenie konsumenta z ulicy celem prezentacji produktu w lokalu przedsiębiorcy),
4. w trakcie wycieczki połączonej z promocją produktu, w której udział bierze konsument, a którą organizuje przedsiębiorca.

W jakim terminie konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość/umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy?

Konsumentowi, który zawarł umowę na odległość (lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa) przysługuje prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni bez podawania przyczyny.

W jaki sposób odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Konsument może odstąpić od umowy poprzez złożenie przedsiębiorcy stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie takie może złożyć na gotowym formularzu albo też w innej formie, przy czym najbezpieczniej jest dokonać tego w formie pisemnej. Oświadczenie należy wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Konsument może je także złożyć osobiście w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. W przypadku umów dotyczących przykładowo zakupów dokonywanych przez Internet, sprzedawcy zwykle pozwalają na odstąpienie od umowy z użyciem swojej strony internetowej. W takim przypadku konsument powinien zadbać, aby potwierdzić otrzymanie przez sprzedającego oświadczenia o odstąpieniu od umowy (np. wysyłając wiadomość e-mail do konsumenta).

W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość (lub poza lokalem przedsiębiorstwa) umowę uważa się za niezawartą. W sytuacji, gdy konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać. Wraz z odstąpieniem od umowy wygasają również powiązane z nią inne umowy zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi ten się porozumiewał, przy czym obowiązek poinformowania tych podmiotów o wygaśnięciu umowy pierwotnej obciąża przedsiębiorcę.

W przypadku odstąpienia od umowy po stronie zarówno przedsiębiorcy, jak i konsumenta spoczywa obowiązek dokonania wzajemnego rozliczenia się. Przedsiębiorca zobligowany jest niezwłocznie, nie później aniżeli w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym także koszty dostarczenia rzeczy. Zwrotu powinien dokonać przy zastosowaniu takiego samego sposobu zapłaty, jakim posłużył się konsument, za wyjątkiem przypadku, w którym konsument wyraził zgodę na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego dodatkowych kosztów.

Czy zakupiony w czasie prezentacji produkt konsument może zwrócić?

Zakupy produktów dokonane przez konsumenta w trakcie prezentacji organizowanych poza lokalem firmy stanowią w istocie umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. W takiej sytuacji konsument ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez uzasadniania przyczyny takiej decyzji. Konsumentowi przysługuje zatem czas do namysłu, umożliwiając mu swobodne zapoznanie się z produktem i rozważenie racjonalności dokonanego zakupu. Ponadto w sytuacji, gdy konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, uprawnienie do odstąpienia wygasa po upływie 12 kolejnych miesięcy. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu otrzymania przez konsumenta takiej informacji.

Konsument może odstąpić od umowy poprzez złożenie przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy (przy pomocy wzoru formularza, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo poprzez elektroniczny formularz). Warunkiem dotrzymania przez konsumenta przewidzianego prawem terminu jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Bez znaczenia pozostaje przy tym fakt, że sprzedawca otrzyma je już po upływie terminu.

Konsument odstępujący od umowy ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją 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 produkt. Warunkiem zachowania terminu jest odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi równowartość ceny produktu oraz koszty doręczenia mu zamówionego towaru – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie. Jeżeli klient wybierze droższy środek dostawy, nie będzie mu natomiast przysługiwać zwrot różnicy między wartością wybranej dostawy a najtańszym sposobem transportu.

Starosta Jarosławski zaprasza mieszkańców do korzystania z darmowej pomocy prawnej, w tym także z mediacji

Nieodpłatna pomoc prawna, nieodpłatne poradnictwo obywatelskie i nieodpłatna mediacja przysługuje osobie uprawnionej, która nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej, w tym osobie fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą niezatrudniającej innych osób w ciągu ostatniego roku

Zapisy: tel. (016) 624 62 62 w dni robocze w godz. 7.00 do 15.00

e-mail: kontrola@powiat.jaroslaw.pl

Artykuł publikowany jest w ramach edukacji prawnej prowadzonej na rzecz mieszkańców Powiatu Jarosławskiego przez Starostę Jarosławskiego



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

