



Prawo do namysłu, czyli kiedy konsument może odstąpić od umowy. Przewodnik po terminach

W dzisiejszym świecie, gdzie zakupy przez internet czy niespodziewane prezentacje handlowe w domu stały się codziennością, niezwykle istotna jest znajomość podstawowych praw, które chronią nas jako konsumentów. Jednym z kluczowych uprawnień jest prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Daje ono konsumentowi czas na przemyślenie zakupu i ewentualną zmianę decyzji bez podawania przyczyny. Ustawa o prawach konsumenta precyzyjnie określa terminy, w jakich możemy z tego prawa skorzystać. Warto je znać, by świadomie poruszać się w obrocie prawnym.

Dość często spotykamy się z pytaniami dotyczącymi możliwości zwrotu towaru zakupionego w sieci lub podczas pokazu. Wątpliwości budzą przede wszystkim terminy, w jakich konsument może skutecznie odstąpić od umowy. Choć najbardziej znanym jest termin 14-dniowy, ustawa przewiduje również jego wydłużenie do 30 dni, a w szczególnych przypadkach nawet do 12 miesięcy.

Podstawowy termin: 14 dni na decyzję

Zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, co do zasady konsument, który zawarł umowę na odległość (np. przez internet, telefon) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas prezentacji w hotelu, w domu), ma 14 dni na odstąpienie od niej bez ponoszenia kosztów i bez konieczności uzasadniania swojej decyzji.

Jak liczyć termin?

To kluczowa kwestia, która często bywa myląca. Bieg 14-dniowego terminu rozpoczyna się np. dla umowy sprzedaży – od dnia, w którym konsument (lub wskazana przez niego osoba trzecia, inna niż przewoźnik) objął rzecz w posiadanie.

Jeśli umowa obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części.

Aby zachować termin, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem. Nie ma znaczenia, kiedy dotrze ono do przedsiębiorcy. Dla celów dowodowych najlepiej jest wysłać je listem poleconym lub w formie elektronicznej, zachowując potwierdzenie nadania.

Wydłużony termin: 30 dni w szczególnych okolicznościach

Ustawa o prawach konsumenta przewiduje sytuacje, w których prawo do namysłu jest wydłużone do 30 dni. Ma to miejsce, gdy umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa podczas:

- nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta,
- wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów.

Wydłużenie terminu w tych przypadkach jest podyktowane koniecznością zapewnienia konsumentowi wzmożonej ochrony. Ustawodawca słusznie uznał, że w takich okolicznościach konsument może być poddany presji i nie mieć wystarczająco dużo czasu na podjęcie w pełni świadomej i przemyślanej decyzji.

Gdy przedsiębiorca zapomni o obowiązkach: 12 miesięcy na odstąpienie

Najdalej idącą sankcją dla przedsiębiorcy, a zarazem najkorzystniejszym dla konsumenta rozwiązaniem, jest wydłużenie terminu na odstąpienie od umowy aż do 12 miesięcy. Taka sytuacja ma miejsce, gdy przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy.

Na każdym przedsiębiorcy zawierającym umowy na odległość lub poza swoim lokalem ciąży szereg obowiązków informacyjnych. Jednym z najważniejszych jest obowiązek przekazania konsumentowi, w sposób jasny i zrozumiały, informacji o prawie do odstąpienia od umowy, w tym o terminie i sposobie jego wykonania, a także wzorze formularza oświadczenia o odstąpieniu.

Jeżeli przedsiębiorca nie dopełni tego obowiązku, prawo do odstąpienia od umowy wygasa dopiero po upływie 12 miesięcy od dnia upływu podstawowego terminu (14 lub 30 dni).

Co istotne, jeżeli w trakcie biegu tego 12-miesięcznego terminu przedsiębiorca naprawi swój błąd i przekaze konsumentowi zaległe informacje, termin na odstąpienie od umowy skróci się do 14 (lub 30) dni od momentu otrzymania tej informacji.

Podsumowanie

Znajomość terminów na odstąpienie od umowy jest kluczowa dla ochrony interesów każdego konsumenta. Prawo do namysłu, zagwarantowane w ustawie o prawach konsumenta, pozwala na uniknięcie konsekwencji nieprzemyślanych zakupów. Pamiętajmy, że jako konsumenci mamy swoje prawa, a przedsiębiorcy – obowiązki, z których muszą się wywiązywać. W razie wątpliwości zawsze warto skonsultować się z prawnikiem lub zwrócić o pomoc do rzecznika konsumentów.

Masz dodatkowe pytania?

Borykasz się z innymi problemami natury prawnej, a nie jesteś w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy?

Możesz skorzystać z darmowej porady w punktach nieodpłatnych pomocy prawnej i świadczenia poradnictwa obywatelskiego w budynku Urzędu Miasta Zielona Góra przy ul. Dąbrowskiego 41.

Punkty są czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-18:30.

Obowiązują wcześniejsze zapisy na poradę pod nr tel.: 68 456 48 34 w godzinach pracy urzędu lub osobiście w Biurze Obsługi Interesanta przy ul. Podgórnej 22.

Artykuł powstał w ramach realizowanego przez Stowarzyszenie CIVIS SUM zadania publicznego pt.: „Prowadzenie punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i dwóch punktów nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie miasta Zielona Góra w 2025 r.” finansowanego ze środków przekazanych przez Miasto Zielona Góra. Artykuł jest wkładem własnym osobowym do ww. zadania.