



Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

W dobie powszechnej cyfryzacji coraz częściej zawieramy umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, nazwane potocznie umowami elektronicznymi, zdalnymi lub zawieranymi przez Internet. Kiedy jednak konsument ma prawo od takiej umowy odstąpić, czyli zwrócić zakupiony produkt i otrzymać zapłaconą cenę?

Definicja umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Definicje tych umów wynikają z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Umowa zawarta na odległość oznacza umowę zawartą 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 włącznie. Przykładem umowy zawartej na odległość jest zakup w sklepie internetowym.

Natomiast zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oznacza zawarcie umowy w miejscu, które nie jest przeznaczone do obsługi klientów. Przykładem takiej umowy jest akwizycja w miejscu zamieszkania lub pracy konsumenta.

Prawo 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 nie wiąże się to z żadnymi kosztami po stronie konsumenta, poza wyjątkami wskazanymi w ustawie.

W przypadku, gdy konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki, wówczas termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni.

W sytuacji, gdy przedsiębiorca w ogóle nie poinformował konsumenta o jego uprawnieniu do odstąpienia od umowy to prawo to wygasa dopiero po upływie 12 miesięcy od zawarcia umowy. Jeżeli jednak przedsiębiorca przekaze tę informację w terminie późniejszym, konsument ma jeszcze prawo na odstąpienie od umowy 14 dni, a w przypadkach zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy – 30 dni, od dnia otrzymania informacji o uprawnieniu.

Odstąpienie oznacza, że umowa uważana jest za niezawartą

Celem odstąpienia od umowy konsument musi złożyć przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Należy pamiętać, że aby odstąpienie od umowy było skuteczne, oświadczenie konsumenta musi dotrzeć do przedsiębiorcy w taki sposób, by mógł się zapoznać z jego treścią. Dlatego warto zachować dowód jego nadania lub doręczenia.

Konsument zobowiązany jest do zwrotu towaru. Jeżeli umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, a towar został dostarczony do miejsca zamieszkania konsumenta, przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar na własny koszt, jeżeli ze względu na jego charakter nie można go odesłać zwykłą przesyłką pocztową.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności obejmuje także koszt dostarczenia towaru. Przedsiębiorca zwraca płatność tym samym sposobem, w jaki została dokonana, chyba że konsument zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z dodatkowymi kosztami.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy:

- Adresat [tu należy wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz adres e-mail]
 - Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
 - Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
 - Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
 - Adres konsumenta(-ów)
 - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
 - Data
- (*) Niepotrzebne skreślić.

Kiedy prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje

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

1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;

Przykład: Konsument zamówił płatny dostęp do kursu online i od razu uzyskał do niego pełen dostęp po zaakceptowaniu regulaminu zawierającego informację o utracie prawa odstąpienia.

2) w której 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;

Przykład: Zakup jednostek uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym lub złota inwestycyjnego, którego cena zmienia się w zależności od kursów rynkowych.

3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

Przykład: Meble na wymiar lub obrączki z grawerem wykonane według indywidualnego zamówienia.

4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;

Przykład: Świeże produkty spożywcze, np. owoce, warzywa, nabiał lub mięso.

5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

Przykład: Kosmetyki, bielizna lub szczoteczka elektryczna po otwarciu opakowania.

6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;

Przykład: Farba wylana na ścianę lub paliwo wlane do baku – nie można ich oddzielić.

7) w której 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;

Przykład: Zamówienie wina kolekcjonerskiego z dostawą po 30 dniach, którego cena zależy od rynku.

8) w której 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 towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

Przykład: Wezwanie hydraulika w celu naprawy pękniętej rury – po wykonaniu usługi nie można odstąpić od umowy.

9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

Przykład: Oprogramowanie, płyta DVD lub gra komputerowa, której opakowanie zostało otwarte po zakupie.

10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

Przykład: Zakup pojedynczego numeru gazety lub magazynu w sklepie internetowym.

11) zawartej w drodze aukcji publicznej;

Przykład: Zakup dzieła sztuki podczas licytacji prowadzonej przez komornika lub dom aukcyjny.

12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

Przykład: Rezerwacja noclegu w hotelu lub bilet na koncert na konkretny dzień.

13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy

Przykład: Zakup e-booka lub filmu online do natychmiastowego pobrania po wyrażeniu zgody na utratę prawa odstąpienia.

14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

Przykład: Konsument wezwał serwisanta do naprawy pralki i usługa została wykonana w całości – po jej zakończeniu nie może odstąpić od umowy.

Wady towaru

Jeśli zakupiony przez Internet produkt ma wady (np. uszkodzenia czy niezgodność z opisem), konsument może skorzystać z rękojmi albo gwarancji. Wybór należy do konsumenta.

Zgodnie z art. 568 §1 Kodeksu cywilnego, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat. Konsument może żądać: usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy sprzedaży.

Natomiast gwarancja stanowi dodatkową ochronę oferowaną przez producenta lub sprzedawcę. Zgodnie z art. 577 §1 Kodeksu cywilnego, udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Prawo odstąpienia od umowy stanowi jeden z najważniejszych instrumentów ochrony konsumenta w transakcjach zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy. Z uwagi na specyfikę zawierania umów na odległość, umożliwia ono konsumentowi odstąpienie od umowy bez podania przyczyny. Warto jednak pamiętać o wyjątkach od tej zasady, jak i o złożeniu oświadczenia w ustawowym terminie.

! Warto Wiedzieć Więcej !

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 m.in. w Starostwie Powiatowym w Gorzowie Wielkopolskim.

Punkty są czynne od poniedziałku do piątku w godz.: 7:30 – 15:30.

Obowiązują wcześniejsze zapisy na poradę pod nr tel.: (95) 73 30 411 lub rejestracja on-line <https://np.ms.gov.pl>

Artykuł został sfinansowany ze środków przekazanych przez Powiat Gorzowski w ramach realizowanego przez Stowarzyszenie CIVIS SUM zadania publicznego pt.: „Prowadzenie punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie powiatu gorzowskiego w 2025 r.”.