



Ministerstwo  
Sprawiedliwości

Zadanie jest finansowane ze środków budżetu państwa  
w ramach dotacji celowej przekazanej  
Powiatowi Dzierżoniowskiemu.

Czasem dokonujemy zakupów pod wpływem chwili, emocjonalnie, bez wcześniejszego przemyślenia czy danej rzeczy bądź usługi potrzebujemy. Najczęściej do takich nieprzemyślanych zakupów dochodzi w drodze umowy zawartej na odległość, poza siedzibą przedsiębiorstwa.



Umową taką każda umowa zawarta z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron np.

- przez telefon,
- przez internet,
- w domu u konsumenta,
- w hotelu, w sanatorium,
- na targach.
- na tzw. „pokazie”



- podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja jakiegoś towaru i zawieranie umów z konsumentami, np. wycieczka, w trakcie której oferuje się uczestnikom produkty medyczne.



Aby doszło do zawarcia umowy konsument musi wyrazić zgodę na taką czynność, na to zgodę, nie wystarczy zatem samo wysłanie mu formularza zamówienia.



**Konsumentem osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej bezpośrednio nie związanej z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Drugą stroną umowy jest przedsiębiorca.**

Ustawa wymienia, o jakich sprawach konsument powinien być poinformowany przez sprzedawcę i to najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy.

**Należą do nich m.in. |**

- imię i nazwisko (nazwa),
- adres zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy,
- istotne właściwości świadczenia i jego przedmiotu,
  - koszty oraz termin i sposób dostawy,
  - miejsce i sposób składania reklamacji,
- sposobie o terminie odstąpienia od umowy .

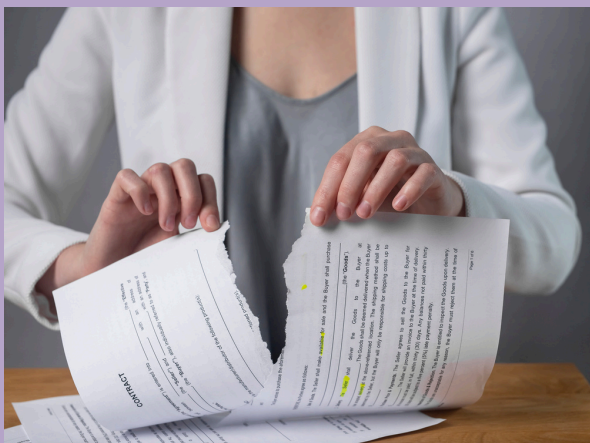


# Co zrobić gdy na spokojnie przemyśleliśmy takie zakupy i chcemy od zawartej w ten sposób umowy odstąpić?

Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy nawet bez podania przyczyn i bez obowiązku świadczenia odstępnego – w terminie 14 od jej zawarcia umowy o usługę, lub od wydania rzeczy. Ten 14 dniowy termin na odstąpienie to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu.

To uprawnienie nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych. Chyba że sprzedawca taką możliwość zastrzegł – jest to wyraz zasady że umowa nie może być mniej korzystna niż ustawa, ale może być bardziej korzystna.

Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot towaru to dwie zupełnie różne czynności – konsument nie musi ich dokonywać jednocześnie.

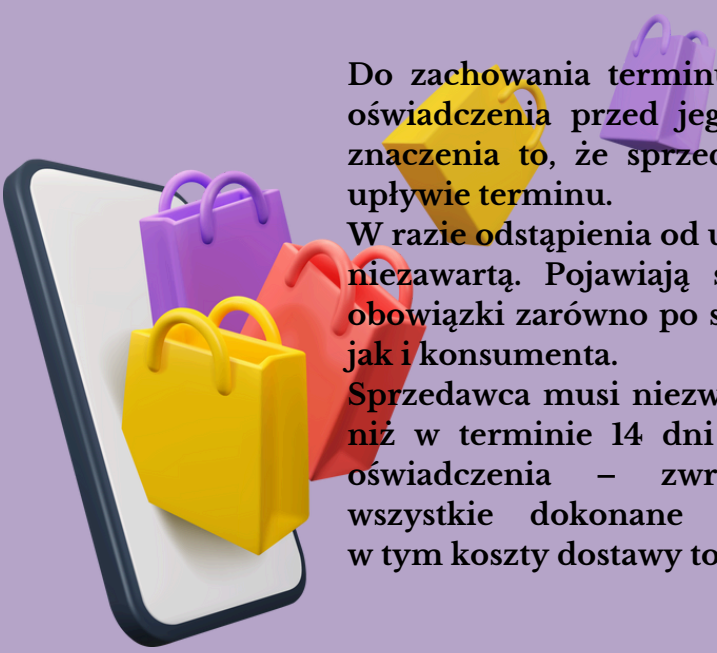




Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy, jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu jej otrzymania.

Należy odstąpić od umowy składając oświadczenie sprzedawcy. Jego forma może być dowolna, ale dla celów dowodowych najlepiej uczynić to na piśmie. Oświadczenie można sformułować samodzielnie, można też skorzystać z gotowego formularza i często taki formularz dostajemy wraz z umową.

Sprzedawcy, którzy dopuszczają złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, np. przez stronę internetową, są dodatkowo zobligowani do potwierdzenia jego otrzymania – czyli np. do wysłania konsumentowi e-maila.



Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu.

W razie odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą. Pojawiają się jednak określone obowiązki zarówno po stronie przedsiębiorcy jak i konsumenta.

Sprzedawca musi niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy towaru.

Pieniądże powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inną formę zwrotu wpłaconych środków (o ile nie łączy się to dla niego z dodatkową odpłatnością). Przedsiębiorca może powstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do chwili otrzymania rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania. Jest to zasada mająca na celu ochronę przedsiębiorcy przed nieuczciwym konsumentem.

Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy  
Konsument również niezwłocznie musi odesłać zwracany towar jest nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Żeby ten termin został zachowany – to znowu tak jak przy składaniu świadczenia o odstąpieniu – należy do nadać przed upływem tego 14 dniowego terminu (znowu mówimy o 14 dniach kalendarzowych).

Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące warunki:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
- charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach



Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu.

W razie odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą. Pojawiają się jednak określone obowiązki zarówno po stronie przedsiębiorcy jak i konsumenta.

Sprzedawca musi niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy towaru.

Pieniądze powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inną formę zwrotu wpłaconych środków (o ile nie łączy się to dla niego z dodatkową odpłatnością). Przedsiębiorca może powstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do chwili otrzymania rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania. Jest to zasada mająca na celu ochronę przedsiębiorcy przed nieuczciwym konsumentem.

**Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy**  
Konsument również niezwłocznie musi odesłać zwracany towar jest nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Żeby ten termin został zachowany – to znowu tak jak przy składaniu świadczenia o odstąpieniu – należy do nadać przed upływem tego 14 dniowego terminu (znowu mówimy o 14 dniach kalendarzowych).



Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące warunki:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
- charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach

Umowy powiązane - Wraz z odstąpieniem od umowy przestają obowiązywać z takim samym skutkiem tj. tak jakby nie została zawarta, np. umowa kredytu. To przedsiębiorca ma obowiązek poinformować ten powiązany podmiot o odstąpieniu od umowy, głównej – jakie to mogą być umowy np. umowa o kredyt, umowa o ubezpieczenie.

W przepisach regulujących zawieranie umów na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstw są umowy dotyczące dóbr których nie możemy odesłać, np. usługi telefoniczne, usługi o dostawę mediów, gazu, prądu. Zasady obowiązywania są takie same, jednak jeżeli już zaczęliśmy z tej umowy korzystać to będziemy musieli zapłacić dostawcy za dni w których korzystaliśmy.

Jeżeli treści te są dostarczane na nośniku materialnym (płyta CD/DVD), to zasady odstąpienia od umowy są takie same jak w przypadku innych towarów, pod warunkiem że jeżeli jest w oryginalnym zabezpieczonym opakowaniu.

### **Ustawodawca wymienił sytuacje, gdy prawo odstąpienia nie przysługuje, będą to np.**

- usługi w zakresie gier hazardowych;

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy – np. korepetycje udzielane przez internet;
- np. sprzedaż walut obcych - w których cena lub wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym, niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy – np. sprzedaż walut obcych;
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz na indywidualne zamówienie – np. zabudowa kuchni, notes z własnym logo, biżuteria z grawerunkiem;
- w których towar szybko ulega zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia – np. artykuły spożywcze;
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zabezpieczonym opakowaniu, której po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę - np. soczewki kontaktowe;
- w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte po dostarczeniu – np. zdjęto folię ochronną z fabrycznie nowej gry komputerowej; płyty CD;
- o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawartych w drodze aukcji publicznej – np. zakup rzeźby w domu aukcyjnym;
- o świadczenie usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi – np. zakup biletu na koncert.

