

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zostało zagwarantowane ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Zgodnie z art. 27 w/w ustawy, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

W pierwszej kolejności wyjaśnić należy kim jest konsument. Zgodnie z art. 22(1) kodeksu cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Brak bezpośredniego związku czynności prawnych konsumenta z działalnością gospodarczą lub zawodową jest najistotniejszym i najbardziej charakterystycznym elementem pojęcia konsumenta.

Umową zawartą na odległość jest natomiast umowa zawarta 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 (np.: zakup za pośrednictwem Internetu, umowy zawarte za pośrednictwem telefonu).

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to umowa z konsumentem zawarta:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
- b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
- c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Bieg 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

1) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:

a) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,

b) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;

2) dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

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

Konsument realizuje swoje prawo do odstąpienia od umowy przez złożenie jednostronnego oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy. Forma oświadczenia może być dowolna. Najlepiej uczynić to na piśmie. Możliwe jest również skorzystanie z gotowych formularzy, które sprzedawcy często zamieszczają na swoich stronach internetowych.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

Konsument jest zobowiązany zwrócić przedsiębiorcy rzecz w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

Przedsiębiorca natomiast ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.