

Moduł 2

Prawo do odstąpienia od umowy

Spis treści

Wprowadzenie	4
Czym jest prawo do odstąpienia od umowy?	7
Kiedy konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy?	7
Czym jest konsumencka umowa sprzedaży na odległość?	7
Czym jest umowa konsumencka zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa?	8
Jakie konkretne prawa przysługują konsumentom w przypadku tych dwóch rodzajów umów?	9
Wyjątki dotyczące prawa do odstąpienia od umowy	9
Czy należy poinformować konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy?	11
Czym jest wzór odstąpienia od umowy?	12
W jaki sposób należy obliczyć dopuszczalny okres na odstąpienie?	12
Czy można wykluczyć prawo do odstąpienia od umowy?	13
Jakie są konsekwencje niepoinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy?	14
W jaki sposób konsument może odstąpić od umowy?	14
Czy konsument ma prawo korzystać z produktu przed odstąpieniem od umowy?	15
Kto musi udowodnić pomniejszenie wartości produktu?	15
Konsekwencje odstąpienia od umowy	16
Jakie sankcje mogą zostać nałożone w przypadku nieprzestrzegania przez przedsiębiorcę zasad dotyczących prawa do odstąpienia od umowy?	17
Sprzedaż transgraniczna - co się dzieje, gdy produkty i usługi oferowane są konsumentom spoza kraju przedsiębiorcy?	17
Specjalne traktowanie sprzedaży kierowanej do konsumentów zagranicznych	18
Kiedy jednoznacznie przyjmuje się, że przedsiębiorca kieruje swoją działalność gospodarczą do konsumentów w innym kraju?	18
Co to oznacza w praktyce?	18
Któremu sądowi podlegają spory dotyczące umowy transgranicznej?	19
Lista kontrolna dla przedsiębiorców	20

„Czuję się znacznie bezpieczniej, dokonując zakupów w internecie, ponieważ wiem, że mogę odesłać produkty w ciągu 14 dni.”

Konsument

„Konsumenci czują się znacznie bezpieczniej dzięki prawu do odstąpienia od umowy i dokonują coraz częstszych zakupów w internecie.

Przyczyniło się do to rozwoju mojej działalności.”

Przedsiębiorca

„Mam 14 dni na dokładne sprawdzenie produktu kupionego w internecie. To wystarczająco dużo, by podjąć dobrą decyzję. Odesłanie produktu jest bardzo proste.”

Konsument

Wprowadzenie

Drogi przedsiębiorco!

Niniejszy podręcznik stanowi część projektu ConsumerLaw Ready, który adresowany jest do mikro firm oraz małych i średnich przedsiębiorstw współpracujących z konsumentami.

Projekt ConsumerLaw Ready to ogólnoeuropejski projekt, którym zarządza BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) w konsorcjum z UEAPME (Głos Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Europie) oraz Eurochambers (Stowarzyszenie Europejskich Izb Handlowo-Przemysłowych). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Parlamentu Europejskiego i Komisji Europejskiej.

Jego celem jest udzielenie Państwu wsparcia w przestrzeganiu wymogów unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE obejmuje różne przepisy prawne przyjęte przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i przetransponowane do prawa krajowego każdego z państw członkowskich. W 2017 roku Komisja Europejska zakończyła ocenę mającą na celu sprawdzenie, czy wprowadzone zasady w dalszym ciągu spełniają swój cel. Uzyskane wyniki były ogólnie pozytywne¹. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt ConsumerLaw Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków prawnych spoczywających na przedsiębiorcach.

Niniejszy podręcznik składa się z pięciu modułów. Każdy z nich opisuje jeden konkretny fragment unijnego prawa konsumenckiego:

- Moduł 1 opisuje obowiązki dotyczące udzielania informacji przed zawarciem umowy z konsumentem;
- Moduł 2 prezentuje prawa konsumentów do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 porusza kwestię nieuczciwych praktyk handlowych i nieuczciwych postanowień umownych;
- Moduł 5 prezentuje platformę alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów oraz internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) - zarządzaną przez Komisję Europejską oficjalną stronę, której celem jest wsparcie konsumentów i przedsiębiorców w procesie pozasądowego rozstrzygania sporów.

Niniejszy podręcznik jest jednym z materiałów szkoleniowych opracowanych w ramach projektu ConsumerLaw Ready. Na stronie consumerlawready.eu opublikowano ponadto materiały edukacyjne, takie jak filmy wideo, quizy oraz

¹Więcej informacji na temat oceny, związanych z nią ustaleń oraz działań monitorujących można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

„e-test”, po rozwiązaniu którego można uzyskać certyfikat. Poprzez nasze forum istnieje także możliwość kontaktu ze specjalistami oraz innymi małymi i średnimi przedsiębiorstwami.

Moduł 2 podręcznika omawia kwestie związane z prawem do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Moduł ten wyjaśnia, czym jest prawo do odstąpienia oraz w jaki sposób należy je stosować w państwach członkowskich UE, a także prezentuje wskazówki mające ułatwić Państwu przestrzeganie prawa.

W module opisano prawo do odstąpienia od umowy wprowadzone dyrektywą UE 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów („Dyrektywa o prawach konsumentów”), zgodnie z którą konsumenci mają prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość oraz umowy konsumenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Więcej szczegółowych informacji na temat postanowień Dyrektywy o prawach konsumentów przedstawiono w Module 1 oraz w [Przewodniku Komisji Europejskiej](#) dostępnym we wszystkich oficjalnych językach UE.

Poza wymogami horyzontalnymi, zastosowanie mogą mieć także inne, głównie dostosowane do potrzeb konkretnego sektora wymagania informacyjne - niezależnie lub w powiązaniu z wymogami informacyjnymi określonymi w Dyrektywie o prawach konsumentów, w zależności od rodzaju umowy (np. kredyt konsumencki, wyjazd organizowany itp.). Te inne wymagania nie mieszczą się w zakresie niniejszego podręcznika, ale zachęcamy Państwa do zapoznania się z nimi, gdyż mogą one mieć także zastosowanie do obszaru Państwa działalności. W zgromadzeniu odpowiednich informacji pomocne mogą być [Baza danych na temat prawa konsumenckiego](#)² oraz [portal Twoja Europa - Przedsiębiorstwa](#)³.

Mamy nadzieję, że informacje przedstawione w niniejszym podręczniku będą Państwu przydatne.

²Patrz https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

³Patrz <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moduł 2

Czym jest prawo do odstąpienia od umowy?

Prawo do odstąpienia od umowy stanowi potężne narzędzie, jakie prawo unijne przekazuje konsumentom.

Pozwala ono konsumentowi na anulowanie - bez uzasadnienia - umowy konsumenckiej w ciągu 14 dni od otrzymania towaru lub od zawarcia umowy na dostawę usług albo treści cyfrowych.

Umowa konsumencka to dowolna umowa, jaką przedsiębiorca zawiera z konsumentem, bez względu na to, czy przedmiotem dostawy są towary, usługi i/lub treści cyfrowe.

Przykładem jest umowa na sprzedaż książki zawarta przez internet przez przedsiębiorcę z konsumentem⁴.

Kiedy konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy?

Zgodnie z dyrektywą UE 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów („Dyrektywa o prawach konsumentów”) konsumenci **mają prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość oraz umowy konsumenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa**. W przypadku tych dwóch rodzajów umów prawo to przyznawane jest, gdyż „słabość” konsumenta w tych konkretnych sytuacjach uznawana jest za istotniejszą niż w pozostałych umowach. W przypadku umów zawieranych na odległość konsument nie ma możliwości fizycznej oceny cech produktu, a w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa konsument może znaleźć się w sytuacji, w której jest bardziej podatny na naciski.

Prawo do odstąpienia od umowy istnieje bez względu na to, czy umowa dotyczy dostawy towarów, świadczenia usług, czy też przekazywania treści cyfrowych.

Czym jest konsumencka umowa sprzedaży na odległość?

Umowa sprzedaży na odległość to umowa konsumencka, w której brak jest jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta w tym samym miejscu w momencie zawierania umowy z zastosowaniem środków porozumiewania się na odległość. Przykładami umów zawieranych na odległość są umowy zawierane na podstawie katalogu wysyłkowego, przez internet, telefonicznie lub faksem.

Umowy zawarte na odległość mają także miejsce w sytuacji, w której konsument odwiedza lokal przedsiębiorstwa wyłącznie w celu pozyskania informacji o towarach lub usługach, a następnie negocjuje i zawiera umowę na odległość. Na przykład, sytuacja, w której konsumentka udaje się do sklepu i sprawdza kilka torebek, a następnie idzie do domu i zamawia jedną z nich przez telefon, będzie traktowana jako umowa zawarta na odległość. Z kolei umowa negocjowana w lokalu przedsiębiorstwa, ale ostatecznie zawarta z zastosowaniem środków porozumiewania się na odległość nie jest traktowana jako umowa zawarta na odległość.

Umową zawartą na odległość nie jest także umowa zainicjowana z zastosowaniem środków porozumiewania się na odległość (np. pocztą elektroniczną), ale ostatecznie zawarta w lokalu przedsiębiorcy. Umowa zawarta na odległość nie obejmuje także rezerwacji dokonanych przez konsumenta z zastosowaniem środków

⁴Kwestię obowiązku udzielenia informacji przed zawarciem umowy omówiono w Module 1.

porozumiewania się na odległość, jak na przykład rezerwacji telefonicznej.

Czym jest umowa konsumencka zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa?

Umowy negocjowane poza lokalem przedsiębiorstwa to umowy zawierane przy jednoczesnej fizycznej obecności konsumenta i przedstawiciela przedsiębiorcy w miejscu, które nie jest jednak lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy. Za lokal przedsiębiorstwa uznaje się obiekty w dowolnej formie (np. sklepy, samochody ciężarowe, stoiska itp.), które służą jako stałe lub zwyczajowe miejsce działalności danego przedsiębiorcy. Lokalem przedsiębiorstwa są także obiekty, z jakich przedsiębiorca korzysta sezonowo (np. sklep z lodami na plaży w lecie).

Z reguły umowy negocjowane poza lokalem przedsiębiorstwa to umowy zawarte w domu lub miejscu pracy konsumenta albo w trakcie wycieczki organizowanej przez przedsiębiorcę.

1. Konsumentka nabywająca sukienkę w internecie



2. Konsument akceptujący przez telefon komórkowy specjalną usługę telefoniczną (np. rozmowy do Stanów Zjednoczonych za 1 euro/min.)



3. Konsumentka zamawiająca książkę przy wykorzystaniu katalogu wysyłkowego



4. Konsument nabywający odkurzacz w swoim domu



5. Konsument, który będąc w pracy kupuje od akwizytora karnet do siłowni



6. Konsument nabywający poduszkę i kołdrę w trakcie wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę (np. w restauracji)



Jakie konkretne prawa przysługują konsumentom w przypadku tych dwóch rodzajów umów?

Bez względu na to, czy umowę zawarto na odległość, czy poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument ma czternaście dni kalendarzowych na rozważenie decyzji o utrzymaniu w mocy umowy zawartej z przedsiębiorcą.

W tym okresie konsument może odstąpić od zawartej umowy. Nie musi w tym celu przedstawić żadnych

wyjaśnień ani żadnego uzasadnienia swojej decyzji. Ponadto konsument nie może ponieść żadnych kosztów poza kosztami odesłania towaru lub kosztami pomniejszonej wartości w przypadku niewłaściwego potraktowania produktu, co zostało wyjaśnione bardziej szczegółowo w dalszej części Modułu.

Prawo do odstąpienia od umowy podlega w UE pełnej harmonizacji. Oznacza to, że te same zasady mają zastosowanie we wszystkich państwach członkowskich. Bez względu na to, czy przedsiębiorca oferuje swoje produkty lub usługi konsumentom z innych państw członkowskich, czas trwania okresu na odstąpienie od umowy będzie taki sam, a przedsiębiorca nie musi sprawdzać, czy istnieją różnice pomiędzy poziomem ochrony.

Wyjątki dotyczące prawa do odstąpienia od umowy

W niektórych sytuacjach konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do następujących rodzajów umów:

- umowy na dostawę usług jeśli cała usługa została już wykonana, pod warunkiem że świadczenie rozpoczęło za uprzednią, wyraźną zgodą konsumenta oraz po uzyskaniu jego potwierdzenia, że traci swoje prawo do odstąpienia od umowy wraz z całkowitym zrealizowaniem usługi przez przedsiębiorcę;
Przykład: Konsument, który zawarł w internecie umowę z siłownią na trzy zajęcia z trenerem personalnym, które rozpoczyna w kolejnym dniu i kończy przed upływem 14 dni, wyrażając jednocześnie zgodę na utratę prawa do odstąpienia od umowy wraz ze zrealizowaniem trzech zajęć.
- umowy na dostawę towarów lub wykonanie usług, których cena zależy od wahań na rynkach

finansowych, których przedsiębiorca nie jest w stanie kontrolować i które mogą mieć miejsce w okresie na odstąpienie od umowy;

Przykład: Towary, których cena zależy od wartości waluty obcej.

- c) umowy na dostawę towarów wykonanych zgodnie ze specyfikacją konsumenta lub wyraźnie spersonalizowanych;

Przykład: Uszyty na miarę garnitur.

- d) umowy na dostawę towarów, które w krótkim czasie podlegają zniszczeniu lub utracie wartości;

Przykład: Łatwo psujące się towary, takie jak świeże warzywa.

- e) umowy na dostawę zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względów zdrowotnych lub higienicznych i zostały odpakowane przez konsumenta po dostawie;

Przykład: Igły do zastosowań medycznych; niektóre produkty kosmetyczne, np. szminki

- f) umowy na dostawę towarów, które po dostawie zgodnie ze swoim charakterem podlegają całkowitemu zmieszaniu z innymi produktami;

Przykład: Piasek, który jest mieszany z inną substancją

- g) umowy na dostawę napojów alkoholowych, których cenę uzgodniono w momencie zawarcia umowy sprzedaży, których dostawa może zostać zrealizowana dopiero po upływie 30 dni i których faktyczna wartość zależy od wahań na rynku, jakich przedsiębiorca nie może kontrolować;

Przykład: Młode wina np. Beaujolais Nouveau

- h) gdy konsument wyraźnie zamówił wizytę przedsiębiorcy w celu dokonania pilnej naprawy lub usługi serwisowej. Jeżeli w trakcie wizyty przedsiębiorca wykona usługi dodatkowe

w stosunku do tych wyraźnie zamówionych przez konsumenta (tj. naprawę lub usługi serwisowe), takie dodatkowe usługi lub towary podlegają prawu do odstąpienia od umowy. Podobnie w sytuacji, gdy w trakcie wizyty przedsiębiorca dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub usługi serwisowej, towarów takich dotyczy prawo do odstąpienia od umowy.

Przykład: Zlecona naprawa dachu po uszkodzeniu (np. po burzy). Jeżeli poza naprawą dachu konsument zdecyduje się kupić od tego samego przedsiębiorcy cegły, ma do nich zastosowanie okres na odstąpienie od umowy. Także wtedy, gdy konsument zdecyduje się zastosować dodatkową warstwę izolacji dachu, usługa taka podlega prawu do odstąpienia.

- i) umowy na dostawę zapieczętowanych nagrań audio lub wideo albo zapieczętowanego oprogramowania komputerowego, które zostało odpakowane po dostawie;

Przykład : Płyta DVD sprzedana w plastikowej folii i następnie otwarta

- j) umowy na dostawę gazet, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umów subskrypcji na dostawę takich publikacji;

Przykład: Gazety codzienne

- k) umowy zawartej w ramach aukcji publicznej;

Przykład: Publiczna aukcja obrazów. Należy zauważyć, że nie dotyczy to platform aukcyjnych, takich jak e-bay.

- l) umowy związane z wypoczynkiem i czasem wolnym, takie jak zakwaterowanie, ale nie w celach mieszkaniowych, przewóz rzeczy, wynajem samochodu, wyżywienie, jeżeli umowa określa konkretny termin lub okres wykonania;

Przykład: Rezerwacja pokoju w hotelu na konkretny weekend.

- m) umowy na dostawę treści cyfrowych, których nie dostarczono na trwałym nośniku, jeżeli wykonanie rozpoczęło za uprzednią, wyraźną zgodą konsumenta i uzyskano od niego potwierdzenie utraty prawa do odstąpienia.

Przykład: Pobranie aplikacji na telefon komórkowy, jeżeli pobranie rozpoczęło, a konsument potwierdził rezygnację z prawa do odstąpienia od umowy⁵.

Aby mieć pewność, że konsument zgodnie z prawem akceptuje fakt, że nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy, można poprosić go o wydanie zgody w następującej formie: „Niniejszym zgadzam się na natychmiastowe wykonanie umowy oraz przyjmuję do wiadomości, że w momencie rozpoczęcia pobierania lub streamingu treści cyfrowych tracę prawo do odstąpienia od umowy.”

Jak wyjaśniono w Module 1, Dyrektywa w sprawie praw konsumentów nie ma zastosowania do pewnego rodzaju umów (na przykład umów na usługi opieki zdrowotnej i usługi finansowe, czy zakup nieruchomości). W takich przypadkach prawo do odstąpienia od umowy może wynikać wyłącznie z postanowień innych przepisów danego sektora (np. Dyrektywa 2008/48/WE w sprawie kredytu konsumenckiego).

Czy należy poinformować konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy?

Tak, zawsze, gdy prawo takie istnieje, aby wprowadzić je w życie, przedsiębiorca ma obowiązek

poinformować konsumenta o jego istnieniu i ewentualnych wariantach. Informacja, jaką należy przekazać konsumentowi na temat przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy, musi zawierać:

- warunki
- terminy
- procedury wykonania prawa do odstąpienia od umowy
- fakt, że konsument pokrywa koszty zwrotu (w odniesieniu do umów zawieranych na odległość jeżeli towar ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykłym trybie odesłany pocztą - koszty zwrotu towarów)
- fakt, że, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zleceniu rozpoczęcia usług, musi zapłacić proporcjonalny koszt wykorzystanej do tego momentu usługi,
- w stosownym przypadku, fakt, że konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy (patrz wyjątki przedstawione powyżej) lub okoliczności, w jakich konsument takie prawo traci
- wzór formularza odstąpienia od umowy (patrz poniżej lub w Załączniku 1).

Przedsiębiorca może przyznać konsumentowi uprawnienia wykraczające poza wymogi prawne, np. dłuższy termin, ale w każdym przypadku musi zapewnić, by konsument otrzymał przynajmniej takie informacje na temat prawa do odstąpienia od umowy, jakie są wymagane na mocy prawa.

Zarówno w przypadku umów zawieranych na odległość, jak i poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca musi udostępnić konsumentowi wzór odstąpienia od umowy na trwałym nośniku (na papierze, dysku itp.).

W przypadku umów zawieranych w internecie może to być na przykład przesłany pocztą elektroniczną

umowy w momencie jej całkowitego wykonania przez przedsiębiorcę.

⁵Patrz punkt a): konsument musi wyrazić uprzednią wyraźną zgodę oraz potwierdzić, że traci prawo do odstąpienia od

komunikat zawierający tego typu formularz. Strona internetowa nie może być traktowana jako przekazanie informacji na trwałym nośniku, ponieważ adres internetowy nie stanowi kategorii stałej i może podlegać zmianom. W związku z powyższym nie wystarczy, gdy przedsiębiorca jedynie skieruje konsumenta na konkretną stronę.

Czym jest wzór odstąpienia od umowy?

Prawo unijne przewiduje ogólnie stosowany w UE wzór odstąpienia od umowy⁶. Ten bardzo zwięzły wzór, dostępny także w Załączniku 1, należy przekazać konsumentowi:

- Wzór odstąpienia od umowy (wypełnij i zwróć wyłącznie wtedy, gdy pragniesz odstąpić od umowy)
 - Do [nazwa przedsiębiorcy, adres siedziby i, tam, gdzie dostępny, numer faksu i adres poczty elektronicznej - uzupełnia przedsiębiorca]:
 - Niniejszym informuję/informujemy (*), że odstępuję/odstępujemy (*) od umowy sprzedaży następujących towarów (*)/umowy na wykonanie następującej usługi (*),
 - Zamówiono dnia (*)/otrzymano dnia (*),
 - Imię i nazwisko konsumenta (konsumentów),
 - Adres konsumenta (konsumentów),
 - Podpis konsumenta (konsumentów)
(wyłącznie jeżeli zgłoszenie przekazywane jest w formie papierowej),
 - Data
- (*) Niepotrzebne skreślić.

Bardzo istotne jest, by konsument został poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy w jasny i zrozumiały sposób oraz by otrzymał wzór odstąpienia. Dzięki temu

konsumenci mogą skutecznie skorzystać z prawa do odstąpienia, a przedsiębiorca unika negatywnych konsekwencji (np. ewentualnych kar) za nieprzestrzeganie przepisów (patrz pytanie dotyczące konsekwencji niepoinformowania konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy).

Należy pamiętać, że poza pocztą elektroniczną i innymi formami porozumiewania się przedsiębiorca może umożliwić konsumentowi elektroniczne wypełnienie i złożenie odstąpienia od umowy lub innego równorzędnego oświadczenia na swojej stronie internetowej. W takich sytuacjach przedsiębiorca bezzwłocznie informuje konsumenta o potwierdzeniu odbioru odstąpienia na trwałym nośniku.

W jaki sposób należy obliczyć dopuszczalny okres na odstąpienie?

Okres na odstąpienie od umowy wynosi czternaście dni kalendarzowych we wszystkich państwach członkowskich UE. W przypadku umów sprzedaży ten czternastodniowy okres rozpoczyna się w momencie, gdy konsument wejdzie w fizyczne posiadanie towarów (lub ostatniego towaru/ostatniej sztuki w przypadku wielu towarów zamówionych w ramach jednego zamówienia lub towaru składającego się z wielu zamówionych partii lub części). Na przykład w przypadku zakupu przez internet sukienki konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od jej otrzymania; sukienka musi być odesłana przez konsumenta w ciągu 14 dni od poinformowania przedsiębiorcy o odstąpieniu od umowy.

⁶Patrz Załącznik IB do Dyrektywy w sprawie praw konsumentów

W przypadku umów **na usługi** oraz umów na zakup internetowych **treści cyfrowych** okres na odstąpienie rozpoczyna się w momencie zawarcia umowy. Jeżeli konsument zapisał się na lekcję języka francuskiego w internecie, ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. Z kolei w przypadku **umów mieszanych**, początek tego okresu zależy od głównego celu konkretnej umowy, tj. w zależności od tego, czy jest to w przeważającej mierze umowa sprzedaży, czy umowa na usługi, zastosowanie będzie miała odpowiednio zasada dotycząca umowy sprzedaży lub umowy na usługi. Na przykład w przypadku zakupu na odległość radia samochodowego do względnie prostej instalacji okres ten rozpoczyna się w momencie dostarczenia radia. Natomiast w przypadku zawarcia umowy internetowej na organizację seminarium, które obejmuje również dystrybucję wśród uczestników piór i papieru, okres na odstąpienie od umowy rozpoczyna się w momencie zawarcia umowy, gdyż jest to w zasadniczej mierze umowa na usługi.

14-dniowy okres obejmuje niedziele i święta państwowe. Jednak, jeżeli 14. dzień przypada w niedzielę lub święto państwowe, okres na odstąpienie od umowy wygasa z końcem następnego dnia roboczego.

Konsument korzysta z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy w terminie, jeżeli wysłał zawiadomienie o odstąpieniu od umowy w ciągu wyznaczonych czternastu dni kalendarzowych. Konsument musi udowodnić, że decyzję o odstąpieniu wykonał w ciągu czternastu dni kalendarzowych. Jeżeli konsument odstępuje od umowy, ma kolejne 14 dni na odesłanie towaru.

Czy można wykluczyć prawo do odstąpienia od umowy?

Prawo do odstąpienia od umowy jest gwarantowane przepisami prawa. Nie można go wyłączyć ani ograniczyć.

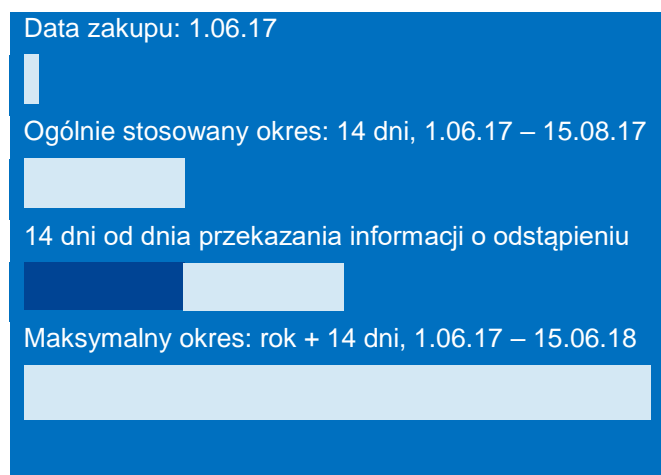
Wyłączenie lub ograniczenie prawa do odstąpienia od umowy byłoby sprzeczne z obowiązującymi przepisami mogłoby zostać zakwalifikowane jako naruszenie zasad dotyczących nieuczciwych warunków umownych i nieuczciwych praktyk handlowych⁷.

Należy pamiętać, że istnieją pewne ustawowe wyłączenia prawa do odstąpienia od umowy w określonych, wcześniej objaśnionych sytuacjach.

⁷Informacje na temat nieuczciwych praktyk handlowych i nieuczciwych postanowień umownych przedstawiono w Module 4.

Jakie są konsekwencje niepoinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy?

Poinformowanie konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy przed zawarciem umowy konsumenckiej ma istotne znaczenie⁸.



Jeśli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy, okres, w którym konsument może rozwiązać umowę ulega przedłużeniu do 12 miesięcy! Oznacza to, że konsument, który nie został prawidłowo poinformowany o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy ma na odstąpienie od umowy 12 miesięcy i 14 dni.

Jeśli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy przed jej zawarciem, powinien to zrobić tak szybko, jak to możliwe (w każdym przypadku w ciągu 12 miesięcy), a okres na odstąpienie wynosi wtedy 14 dni od dnia powiadomienia.

W jaki sposób konsument może odstąpić od umowy?

Konsumenci mogą wybrać sposób, w jaki zdecydują się poinformować przedsiębiorcę o odstąpieniu od umowy. Jednak oświadczenie informujące o decyzji o odstąpieniu od umowy musi być jednoznaczne. Nie wystarczy sam zwrot towarów bez oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Konsument może, ale nie musi, skorzystać z wzoru odstąpienia przekazanego mu przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy. Ciężar dowodu w przypadku odstąpienia od umowy w 14-dniowym okresie spoczywa na konsumentce, który w swoim własnym interesie powinien stosować trwałe nośniki danych. Jeżeli przedsiębiorca umożliwia konsumentowi zgłoszenie odstąpienia drogą elektroniczną poprzez swoją stronę internetową i konsument z takiej opcji korzysta, przedsiębiorstwa musi przysłać konsumentowi potwierdzenie odstąpienia od umowy (na trwałym nośniku).

Przedsiębiorca nie może odmówić wykonania prawa do odstąpienia od umowy w wyżej wskazanym okresie.

⁸Wymagania dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy przedstawiono w Module 1.

Konsument nie ma obowiązku uzasadnienia odstąpienia od umowy oraz nie musi pokrywać żadnych kosztów, poza kosztem zwrotu towarów, pod warunkiem że przedsiębiorca poinformował go, że musi taki koszt pokryć.

Czy konsument ma prawo korzystać z produktu przed odstąpieniem od umowy?

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, konsumentowi nie wolno korzystać z produktu. Jednak może sprawdzić i przetestować towary w zakresie, w jakim jest to konieczne, by ustalić ich charakter, właściwości i funkcjonowanie. W praktyce oznacza to, że konsument może jedynie zbadać produkt w taki sposób, w jaki mógłby to uczynić w tradycyjnym sklepie. Na przykład w sklepie konsument może przymierzyć nowy garnitur bez usuwania metek. Nie ma jednak prawa skonfigurować oprogramowania na swoim laptopie⁹.

Jeżeli konsument używał towaru w zakresie większym niż było to konieczne, by ustalić jego charakter, właściwości i funkcjonowanie, nie traci prawa do odstąpienia od umowy, ale może być zmuszony wyrównać przedsiębiorcy pomniejszoną wartość towaru.

Na przykład konsumentka nie ma prawa kupić sukienki w internecie, by ubrać ją na jedną okazję (np. przyjęcie weselne) i następnie odstąpić od umowy i zwrócić zakup. W takiej sytuacji przedsiębiorca może obciążyć konsumentkę kwotą, o którą pomniejszona została wartość towaru.

Kto musi udowodnić pomniejszenie wartości produktu?

Jeżeli konsument odstępuje od umowy po użytkowaniu produktu, ciężar dowodu pomniejszenia wartości towaru spoczywa na przedsiębiorcy.

Z tego powodu zalecamy, by przedsiębiorcy zawierający umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość wprowadzili system umożliwiający im sprawdzenie, czy sprzedane przez nich towary nie zostały niewłaściwie potraktowane przez konsumenta.

Wprowadzenie mechanizmu weryfikacji użytkowania produktów będzie pomocne w razie sporu z konsumentem. W konkretnych przypadkach można na przykład zastosować specjalnie zaprojektowane narzędzie lub specjalną procedurę kontroli. Na przykład aktualny system monitorowania zapasów, poprzez który przechodzą towary i który przeprowadza natychmiastową kontrolę, czy czegoś nie brakuje lub czy istnieją oznaki rozpakowania towaru. Przedsiębiorca musi jednak ponieść koszty takiej weryfikacji.

Należy zauważyć, że w przypadku gdy przedsiębiorca nie poinformował o prawie do odstąpienia od umowy i okres uległ przedłużeniu do 12 miesięcy, konsument może odstąpić od umowy po znacznym okresie, w którym skutecznie użytkował towar, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności za jego normalne zużycie.

Prawo UE nie reguluje kwestii egzekwowania odpowiedzialności konsumenta za pomniejszoną wartość towarów. Zastosowanie mają ogólne przepisy dotyczące umów oraz przepisy proceduralne państw

⁹Więcej praktycznych przykładów przedstawiono na stronie 47 przewodnika dotyczącego Dyrektywy o prawach

konsumentów: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

członkowskich i przedsiębiorcy mogą na przykład zmniejszyć zwracaną kwotę.

Zgodnie z polską ustawą o prawach konsumenta konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy .

Konsekwencje odstąpienia od umowy

Gdy konsument informuje o odstąpieniu od umowy, zwolniony jest z przewidzianych w niej obowiązków.

Konsument pokrywa koszty zwrotu towaru, chyba że uzgodniono, że koszty takie ponosi przedsiębiorca. Przedsiębiorca musi jednak wyraźnie poinformować konsumenta przed zawarciem umowy o tym, że będzie musiał zapłacić koszty zwrotu towarów. W przeciwnym razie koszty zwrotu towarów pokrywa przedsiębiorca.

Jeżeli konsument zdecyduje się odstąpić od umowy, należy zwrócić mu wszystkie otrzymane kwoty. Zwrotu należy dokonać w takim sam sposób, w jaki uregulowano zapłatę za zakup produktu (np. nie dopuszcza się możliwości zwrotu w formie bonów). Na przykład jeżeli konsument zdecyduje się zwrócić książkę zakupioną w internecie przy użyciu karty kredytowej, przedsiębiorca musi oddać mu na konto tej samej karty kredytowej pełną cenę książki, z uwzględnieniem wszystkich podatków oraz kosztów dostawy.

Przedsiębiorca musi zwrócić całą kwotę otrzymaną od konsumenta w ciągu 14 dni, licząc od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy.

Ze zwrotem kosztów można jednak wstrzymać do momentu gdy:

- przedsiębiorca otrzyma towar lub
- przedsiębiorca otrzyma dowód odesłania towaru, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Podsumowując:

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dostawy towarów lub zawarcia umowy na usługi (z wyjątkiem treści cyfrowych, których nie przekazano na trwałym nośniku - jeżeli rozpoczęło wykonanie (tj. konsument zaczął pobierać treść) oraz konsument (a) udzielił zgody i (b) przyjął do wiadomości, że traci prawo do odstąpienia).
2. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy ulega przedłużeniu do roku, w przypadku gdy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia.
3. Przedsiębiorca musi dokonać pełnego zwrotu na rzecz konsumenta w ciągu 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o odstąpieniu, przy czym może wstrzymać zwrot do momentu otrzymania z powrotem towaru lub dowodu potwierdzającego jego odesłanie przez konsumenta, w zależności od tego, które z tych zdarzeń ma miejsce wcześniej.
4. Konsument musi zwrócić produkt w ciągu 14 dni od dnia poinformowania przedsiębiorcy o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy.

Jakie sankcje mogą zostać nałożone w przypadku nieprzestrzegania przez przedsiębiorcę zasad dotyczących prawa do odstąpienia od umowy?

Jak już wspomniano, jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, prawo to ulega przedłużeniu o dodatkowy roczny okres.

Ponadto nieprzestrzeganie przez przedsiębiorcę zasad dotyczących prawa do odstąpienia od umowy stanowi naruszenie przepisów krajowych transponujących Dyrektywę o prawach konsumentów, z tytułu czego niektóre państwa członkowskie wprowadziły kary odstraszające¹⁰.

Prawo polskie nie wprowadza takich kar.

Sprzedaż transgraniczna - co się dzieje, gdy produkty i usługi oferowane są konsumentom spoza kraju przedsiębiorcy?

Prawo do odstąpienia od umowy podlega w UE pełnej harmonizacji. Oznacza to brak różnic pomiędzy przepisami państw członkowskich oraz istnienie takich samych praw i obowiązków przedsiębiorców w całej

kodeks konsumentów przewiduje grzywnę w wysokości do 3.000 euro (dla osób fizycznych) lub 15.000 euro (dla osób prawnych). Na Cyprze naruszenie Dyrektywy o prawach konsumentów podlega karze do 5% obrotów rocznych lub 200 tys. euro. Na Litwie do 10 % obrotów rocznych, jednak nie więcej niż 100 tys. euro, a w Holandii do 1 % obrotów rocznych lub 900 tys. euro. Informacje na temat kar przedstawiono także w tabeli w załączniku 2 do Modułu 1.

¹⁰Na przykład we Włoszech art. 27 kodeksu konsumentów przewiduje minimalną grzywnę w wysokości 5.000 euro oraz maksymalną karę finansową w wysokości 5 mln euro. Kwoty te mają zastosowanie zarówno w odniesieniu do naruszenia postanowień Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych, jak i Dyrektywy o prawach konsumentów lub obydwu dyrektyw równocześnie. W przypadku powtarzającej się niezgodności władze mogą nakazać przedsiębiorcy zawieszenie działalności na okres nieprzekraczający trzydziestu dni. We Francji zmieniony w 2016 roku francuski

UE. Jak wspomniano, jedyna różnica może dotyczyć sankcji stosowanych w państwach członkowskich.

Przepisy krajowe dotyczące sankcji opisano poniżej. Istotne jest, by zwrócić także uwagę na paragraf poświęcony właściwym sądom, który może mieć znaczenie w razie sporu dotyczącego prawa do odstąpienia od umowy.

W Polsce nie ma szczególnych sądów rozpatrujących takie sprawy, spór konsument – przedsiębiorca toczy się w sądach powszechnych. W zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów organem właściwym do rozpatrzenia sprawy jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Specjalne traktowanie sprzedaży kierowanej do konsumentów zagranicznych

Zgodnie z prawem UE¹¹, w przypadku kierowania oferty do konsumentów w krajach UE innych niż własny kraj przedsiębiorcy, do umowy z zagranicznym konsumentem zazwyczaj zastosowanie ma prawo kraju konsumenta. Jeżeli obie strony umowy wybiorą inne prawo, wybór taki nie może pozbawiać zagranicznego konsumenta ochrony wynikającej z przepisów obowiązujących w kraju jego zamieszkania.

W związku z powyższym, jeżeli na przykład strona internetowa przedsiębiorcy skierowana jest do konsumentów w państwie członkowskim, które wprowadziło wymogi językowe poprzez skorzystanie z opcji przewidzianej w art. 6(7) Dyrektywy o prawach konsumentów, warunki umowy należy przekazać konsumentowi w języku wymaganym przez dane państwo członkowskie. Ogólnie rzecz ujmując, reklamy i oferty towarów lub usług w innym państwie członkowskim muszą być zgodne ze standardami

ochrony prawa konsumenckiego kraju, do którego są kierowane.

Kiedy jednoznacznie przyjmuje się, że przedsiębiorca kieruje swoją działalność gospodarczą do konsumentów w innym kraju?

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej określił szereg przykładowych kryteriów ustalania, czy działalność marketingowa jest „ukierunkowana” na konkretne państwo członkowskie. Kryteria takie obejmują na przykład stosowanie języków lub walut innych niż te ogólnie stosowane w państwie członkowskim siedziby przedsiębiorcy, podawanie numerów telefonów z oznaczeniem międzynarodowym, zastosowanie nazwy domeny najwyższego poziomu innej niż ta stosowana w państwie członkowskim, w którym spółkę utworzono¹².

Kiedy jednak przedsiębiorca nie kieruje swojej działalności do innych krajów UE, a konsument z innego państwa członkowskiego skontaktuje się z nim z własnej inicjatywy, wtedy zastosowanie ma prawo krajowe.

Co to oznacza w praktyce?

Jakie prawo ma zastosowanie do umów transgranicznych?

Na pierwszy rzut oka przestrzeganie prawa kraju różnych konsumentów w różnych krajach może się wydawać małemu przedsiębiorcy trudnym zadaniem. Może to zniechęcać przedsiębiorców do oferowania swoich towarów lub usług poza granicami kraju. Jednak w praktyce:

¹¹A konkretnie tak zwane I Rozporządzenie rzymskie 593/2008.

¹²Więcej informacji przedstawiono w połączonych sprawach C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GmbH

1. Przepisy UE zawierają, jak opisujemy w modułach ConsumerLaw Ready, wiele zharmonizowanych przepisów o ochronie konsumentów. Zasady te mają zastosowanie w całej Unii Europejskiej.
2. Nawet w przypadku pewnych różnic pomiędzy państwami członkowskimi, nie oznacza to, że wolno zawierać umowy z konsumentami według własnego systemu prawnego. Jak wyjaśniono powyżej, istnieje możliwość uzgodnienia z konsumentem stosowania innego prawa, w którym to przypadku należy przestrzegać jedynie obowiązkowego prawa konsumenckiego państwa zamieszkania konsumenta.
3. W praktyce obowiązkowe przepisy konsumenckie innego państwa członkowskiego mają jedynie zastosowanie, jeżeli przewidziane w nich zasady gwarantują większy stopień ochrony niż system prawny przedsiębiorcy lub prawo uzgodnione przez przedsiębiorcę z konsumentem. Sytuacja taka może mieć miejsce na przykład, gdy okres gwarancji prawnej wynikający z prawa konsumenta jest dłuższy niż te wynikający z prawa kraju przedsiębiorcy.
4. Moduły szkoleniowe ConsumerLaw Ready prezentują dodatkowe wymagania, jakie mogą mieć zastosowanie do innego państwa członkowskiego, do którego przedsiębiorstwa planuje skierować swoją działalność gospodarczą.
5. Kwestia obowiązującego prawa będzie często istotna jedynie w razie braku porozumienia z konsumentem. Wiele nieporozumień można

rozstrzygnąć polubownie lub poprzez zastosowanie wewnętrznych procedur reklamacyjnych.

Któremu sądowi podlegają spory dotyczące umowy transgranicznej?

W przypadku kierowania oferty do konsumentów w innych krajach UE oraz wystąpienia sporu z jednym z konsumentów z innego kraju UE należy pamiętać, że sądem właściwym dla takiego sporu zgodnie z unijnym prawem będzie zawsze sąd w kraju zamieszkania konsumenta. Nie można ścigać konsumenta przed sądem innego kraju, a umieszczenie tego typu możliwości w warunkach przedsiębiorcy może grozić poważną grzywną. Z kolei konsument ma możliwość dochodzenia swoich praw także w kraju ojczystym przedsiębiorcy. W odniesieniu do spraw transgranicznych, aby ułatwić rozstrzyganie sporów, UE stworzyła platformę internetowego rozstrzygania sporów umożliwiającą kontakty pomiędzy systemami alternatywnego rozstrzygania sporów w różnych państwach członkowskich¹³.

Przykład: Francuski przedsiębiorca z siedzibą w Lille, który sprzedaje swoje produkty konsumentom belgijskim, nie może wprowadzić w swoich warunkach postanowienia, że w razie sporu jedynym właściwym sądem do rozstrzygania sporów będzie sąd w Lille.

¹³Patrz: Moduł 5 podręcznika

Lista kontrolna dla przedsiębiorców:

Aby zabezpieczyć się - przed naruszeniem prawa konsumenckiego w zakresie dotyczącym odstąpienia do umowy, zawsze należy sprawdzić:

czy do zawieranej umowy konsumenckiej ma zastosowanie przysługujące konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy;

☐

czy konsument został w terminie i jasno poinformowany o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy;

☐

czy konsument został w terminie i jasno poinformowany, że w przypadku odstąpienia od umowy musi pokryć koszt zwrotu produktu do przedsiębiorcy (jeśli przedsiębiorca nie bierze tych kosztów na siebie);

☐

czy konsumentowi przekazano wzór odstąpienia od umowy;

☐

czy, w przypadku gdy konsument odstąpi od umowy, przestrzegane są wszystkie obowiązki przedsiębiorcy, w szczególności te dotyczące pełnego zwrotu kosztów poniesionych przez konsumenta.

☐

Załączniki

ZAŁĄCZNIK 1 - Wzór odstąpienia zgodny z Załącznikiem IB do Dyrektywy o prawach konsumentów

(wypełnij i zwróć wyłącznie wtedy, gdy pragniesz odstąpić od umowy)

- *Do [nazwa przedsiębiorcy, adres siedziby i, tam, gdzie dostępny, numer faksu i adres poczty elektronicznej - uzupełnia przedsiębiorca]:*
- *Niniejszym informuję/informujemy (*), że odstępuję/odstępujemy (*) od umowy sprzedaży następujących towarów (*)/umowy na wykonanie następującej usługi (*)*
- *Zamówiono dnia (*)/otrzymano dnia (*).*
- *Imię i nazwisko konsumenta (konsumentów),*
- *Adres konsumenta (konsumentów),*
- *Podpis konsumenta (konsumentów) (wyłącznie jeżeli zgłoszenie przekazywane jest w formie papierowej),*
- *[Data]*

ZRZECZENIE SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI:

Niniejszy dokument został sporządzony dla Komisji Europejskiej, przy czym odzwierciedla on poglądy wyłącznie jego autorów, a Komisja i autorzy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie zawartych w nim informacji.

Niniejszy dokument nie ma mocy prawnej i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego lub krajowego. Nie może być także traktowany jako kompleksowa lub kompletna porada prawna. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w konkretnej sprawie. Czytelnicy powinni pamiętać, że na szczecelu UE i poszczególnych krajów negocjowane są aktualnie propozycje legislacyjne i każdą z wersji papierowych modułu należy sprawdzić pod kątem ewentualnych zmian na stronie internetowej www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

