

Jestem konsumentem – odstępuję od umowy

Fakt przysługiwania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny jest silnie zakorzeniony w świadomości społecznej, a samo prawo – często wykorzystywane. Jego realizacja wymaga jednak spełnienia szeregu warunków, o których często zapominamy.

Przede wszystkim, aby z niego skorzystać, należy posiadać jako strona zawartej umowy status konsumenta. Oznacza to, że naszym kontrahentem musi być przedsiębiorca, zaś my nie możemy teje umowy zawrzeć w celu bezpośrednio związanym z naszą działalnością gospodarczą lub zawodową. Musimy także występować w roli osoby fizycznej, a więc jako człowiek, a nie np. jako członek zarządu reprezentujący spółkę (wtedy bowiem występowałibyśmy w roli spółki). Przykładowo, nie będziemy konsumentem, gdy kupimy kurtkę od innej osoby fizycznej, która nie prowadzi działalności gospodarczej w zakresie handlu odzieżą. Nie będziemy nim także, kiedy jako przedsiębiorca kupimy od innego przedsiębiorcy lampę z myślą o jej dalszej odsprzedaży w ramach prowadzonej przez nas działalności gospodarczej. Będziemy jednak konsumentem, jeśli w podobnych okolicznościach, lecz nie występując w roli przedsiębiorcy, lampę tę kupimy wyłącznie do osobistego użytku domowego.

Prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny dotyczy tylko umów zawartych w pewnych szczególnych okolicznościach. Chodzi o umowy zawarte na odległość oraz umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa.

Umowa zawarta na odległość to taka, której zawarcie nastąpiło w ramach jakiegoś zorganizowanego systemu zawierania umów, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron oraz z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość. W praktyce obecnie najczęściej umowy takie zawierane są za pośrednictwem sklepów internetowych oraz z użyciem telefonu, jednak skuteczne ich zawarcie nastąpi również przy wykorzystaniu innych możliwości zdalnego kontaktu, np. poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej e-mail. Dopuszczalne jest zastosowanie wielu rodzajów środków, np. przedsiębiorca składa ofertę telefonicznie, a konsument, przy braku zastrzeżeń z jego strony, zgadza się, odpisując e-mailem.

Poza lokalem przedsiębiorstwa umowa zostaje zawarta przede wszystkim wtedy, gdy strony są jednocześnie fizycznie obecne w miejscu jej zawarcia, lecz miejsce to nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy. Typowy przykład stanowi nabycie jakiejś rzeczy od przedstawiciela handlowego, który nachodzi nas w domu, a także na zorganizowanym np. w hotelu pokazie. Warunek ten nie będzie spełniony, gdy zakupu dokonamy w miejscu stanowiącym lokal przedsiębiorstwa, np. w sklepie, w którym przedsiębiorca zwykle dokonuje sprzedaży. Nie można zapominać, że ustawowa definicja umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest szeroka i obejmuje także inne przypadki. Zgodnie z nią umową taką jest także np. umowa zawarta podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Ustaliwszy, że jesteśmy w danej relacji umownej konsumentem oraz że zawarta przez nas umowa stanowi umowę zawartą na odległość albo umowę zawartą poza lokalem

przedsiębiorstwa, w celu skorzystania z prawa odstąpienia musimy złożyć przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie to może przybrać dowolną formę, byle tylko jasno z niego wynikało, że odступujemy od konkretnej umowy. Można złożyć je według wzoru proponowanego przez Ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (która wprowadza omawiane prawo odstąpienia od umowy), wzoru udostępnionego nam przez przedsiębiorcę lub wzoru sporządzonego przez nas samych. Dowolność formy oznacza, że możemy posłużyć się np. e-mailem, telefonem czy pocztą tradycyjną. Istnieją jednak pewne obostrzenia. Jeżeli umowę zawarto w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, odstąpienia należy dokonać w formie dokumentowej. Natomiast gdy umowa została zawarta w innej formie szczególnej (np. aktu notarialnego), odstąpienie powinno być stwierdzone na piśmie. Niezachowanie właściwej formy przez konsumenta nie spowoduje jednak dla niego negatywnych skutków – a to z powodu obejmującego go wyłączenia, które przewidział ustawodawca. Do zachowania formy pisemnej niezbędny jest własnoręczny podpis pod oświadczeniem, formy dokumentowej – wyrażenie oświadczenia woli w postaci dokumentu tak, aby dało się ustalić osobę składającego to oświadczenie (np. w treści e-maila, nie potrzeba własnoręcznego podpisu), zaś formy elektronicznej – wyrażenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawsze warto dysponować dowodem złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

Oświadczenie musi zostać wysłane przez upływem terminu. Decyduje tu data stempla pocztowego, data wysłania e-maila, dzień odbycia rozmowy telefonicznej, itp. Odstąpienie jest skuteczne, nawet jeśli oświadczenie dotarło do przedsiębiorcy po terminie. Jednak jeżeli przedsiębiorca w ogóle nie otrzyma naszego oświadczenia (o czym możemy nie wiedzieć), odstąpienie nie nastąpi.

Termin na złożenie oświadczenia to 14 dni. Pierwszego dnia nie liczymy. Tak więc, jeżeli początek biegu terminu przypada np. na dzień 7 listopada, to ostatnim dniem będzie 21 listopada, i wraz z upływem tego dnia termin minie. Nie ma znaczenia, jakie dni obejmuje dany termin, tzn. biegnie on przez wszystkie dni kalendarzowe, także soboty, niedziele, święta i dni wolne od pracy. Niemniej gdy ostatni dzień terminu przypadnie na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy (w tym na niedzielę) lub na sobotę, to termin upływie następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.

Ustalenie początku biegu terminu zależy od specyfiki konkretnej umowy i może niekiedy nastroczyć pewnych trudności. W typowej sytuacji będzie to dzień objęcia przez nas rzeczy w posiadanie, a zatem dzień odbioru tej rzeczy, w tym od przewoźnika.

W niektórych sytuacjach termin 14 dni może ulec przedłużeniu. Stanie się tak, gdy przedsiębiorca nie poinformował nas o prawie odstąpienia, do czego jest zobowiązany. W takim wypadku termin na skorzystanie z prawa odstąpienia wydłuży się o 12 miesięcy (będzie więc trwał 14 dni i 12 miesięcy). Jeśli przedsiębiorca nie poinformował nas o prawie odstąpienia przy zawarciu umowy (lub wcześniej), lecz uczynił to później, przed upływem terminu wydłużonego o 12 miesięcy, to termin 14 dni rozpocznie bieg od dnia poinformowania (a zatem początkowo wydłużony termin w większości przypadków ulegnie skróceniu).

Podjmując decyzję o skorzystaniu z prawa odstąpienia od umowy, powinniśmy mieć świadomość związanych z tym skutków. Odstąpienie spowoduje, że umowa będzie uważana za niezawartą, czyli znajdziemy się w sytuacji takiej, jakbyśmy nigdy nie uczestniczyli w danej

transakcji. Tym samym wygasną wszelkie prawa i obowiązki obu stron wynikające z umowy. Przedsiębiorca co do zasady powinien zwrócić nam wszystkie płatności, które mu przekazaliśmy, natomiast my powinniśmy zwrócić mu rzecz, chyba że zadeklaruje on, że sam ją odbierze. Co do zasady jesteśmy zobowiązani pokryć koszty zwrotu rzeczy (np. koszty jej odesłania).

Ustawodawca przewidział wiele szczególnych przypadków, gdy prawo odstąpienia nie przysługuje mimo spełnienia przez nas wszelkich wymogów. Konsument nie skorzysta z niego, gdy przedmiotem umowy jest rzecz wykonana na specjalne zamówienie, nie znajdująca się w zwykłej ofercie przedsiębiorcy. Tak samo będzie w przypadku przedmiotów z krótkim terminem przydatności do użycia (bardzo często – artykułów spożywczych) oraz rzeczy w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. leków). Pełen katalog tych wyjątków znajduje się w Ustawie o prawach konsumenta.

Współcześnie wielu przedsiębiorców czyni z prawa odstąpienia od umowy element zwiększający konkurencyjność działalności, modyfikując je z korzyścią dla konsumenta. Często przybiera to formę wydłużenia terminu na wykonanie prawa (np. z 14 do 30 dni) lub przyznania go mimo niespełniania wymogów ustawowych (przykładowo, możliwość odstąpienia od umowy zawartej w stacjonarnym sklepie przedsiębiorcy). Warto więc analizować obowiązujące u danego sprzedawcy regulaminy bądź ogólne warunki sprzedaży.

Mateusz Spychała
radca prawny

Fundacja Granma