

nr 5

Projekt:

„Konsument-Obywatel-Sieć”

**znam moje prawa**

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Jednym z najistotniejszych uprawnień przysługujących konsumentom internetowym jest możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Jeżeli kupiłeś przedmiot w sklepie internetowym, jednak rozmyśliłeś się i chcesz zakupiony przedmiot zwrócić, pamiętaj, że konsumentowi w takiej sytuacji przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn. Uprawnienie to wynika z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r. poz. 1225). Artykuł 6 ust. 1 ustawy definiuje pojęcie umów zawieranych na odległość:

Umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Odstąpienie od umowy bez podania przyczyn oznacza, że chcąc odstąpić od umowy (a w konsekwencji zwrócić zakupiony przedmiot i otrzymać zwrot wpłaconych pieniędzy) nie musisz podawać przyczyny, dla której decydujesz się na odstąpienie. Przedsiębiorca nie może więc uzależnić twojego prawa od wskazania powodów, dla których decydujesz się na odstąpienie od umowy. Nie może też w jakikolwiek inny sposób ograniczać twoje ustawowe prawo, w szczególności uzależniać możliwość skorzystania z tego uprawnienia od spełnienia jakichś dodatkowych warunków, ani żądać zapłaty jakiegś sumy pieniędzy.

Cytowana ustawa w art. 7 stanowi:

Art. 7. 1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

3. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Pamiętaj!

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie może być uzależnione od tego, że przedmiot został rozpakowany (inaczej jednak w przypadku nagrań zapisanych na informatycznych nośnikach danych), metka zerwana lub zakupiona rzecz była używana. Jeśli po odebraniu towaru zakupionego w Internecie rozpakujesz oryginalne opakowanie, zerwiesz metkę i używasz zakupionego przedmiotu – nie pozbawia cię to prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny! Gdyby jednak wskutek używania doszło do pogorszenia rzeczy – przedsiębiorca może domagać się od ciebie odszkodowania.

Początkiem biegu terminu na odstąpienie od umowy jest w przypadku umowy sprzedaży data wydania rzeczy (w stosunkach z konsumentami jest to dzień, w którym przedmiot zakupu został konsumentowi dostarczony, najczęściej przez kuriera), a w przypadku umowy usługi – dzień zawarcia umowy.

Sposób obliczania terminu wynika z Kodeksu cywilnego. Jeśli termin jest oznaczony w dniach, kończy się on z upływem ostatniego dnia. Jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

Przykład

Konsument dokonał zakupu w sklepie internetowym dnia 13 maja, a zakupiony przedmiot dostarczono mu 16 maja. Należy obliczyć termin 10 dniowy począwszy od dnia 17 maja - termin na oświadczenie o odstąpieniu od umowy kończy się zatem z upływem 26 maja.

Soboty, niedziele lub święta wolne od pracy przypadające w okresie 10-dniowym nie mają wpływu na wydłużenie terminu; dni należy zatem liczyć za porządkiem, jako dni kalendarzowe, łącznie z niedzielami lub innymi dniami ustawowo wolnymi od pracy. Jest jednak wyjątek: jeśli koniec terminu przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, termin upływa następnego dnia. Pamiętaj, że sobota nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy!

Czasami termin konsumenta na odstąpienie od umowy zawartej na odległość będzie wynosił aż 3 miesiące. Będzie tak jeśli przedsiębiorca nie potwierdził konsumentowi informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 ustawy. Termin 3-miesięczny liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Jeżeli jednak konsument po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do dziesięciu dni od daty potwierdzenia. Termin oznaczony w miesiącach kończy się z upływem dnia, który datą odpowiada początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – w ostatnim dniu tego miesiąca.

Jeśli zakupiłeś przedmiot w Internetowym sklepie, musisz go zwrócić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni. Termin ten liczy się od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie sprzedawca musi ci zwrócić wpłacone przez ciebie pieniądze –

również te, które uiściłeś tytułem pokrycia kosztów dostawy towaru.

Jeśli po odstąpieniu od umowy bez podania przyczyny zwracasz zakupiony przedmiot – musisz pokryć koszty związane z jego zwrotem.

Uwaga ! Odstąpienie od umowy, niestety, nie zawsze będzie możliwe. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

- świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy (termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy);
- dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;
- umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
- świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- dostarczania prasy;
- usług w zakresie gier hazardowych.

Ponadto przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się do umów:

- z wykorzystaniem automatów sprzedających;
- z wykorzystaniem innych automatów umieszczonych w miejscach prowadzenia handlu;
- rent;
- zawartych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych;
- dotyczących nieruchomości, z wyjątkiem najmu;
- sprzedaży z licytacji.

Przepisu art. 7 ustawy nie stosuje się także do:

- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do mieszkania lub miejsca pracy konsumenta;
- świadczenia, w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii.

UWAGA!

Jeśli zakupisz przedmiot na aukcji internetowej, masz prawo do odstąpienia od umowy, jeśli drugą stroną umowy był przedsiębiorca, a cena nie była licytowana. Nie jest to wówczas „sprzedaż z licytacji”, więc prawo do odstąpienia od umowy nadal ci przysługuje. Pamiętaj jednak, że jeśli zakupu dokonujesz od osoby nie będącej przedsiębiorcą – nie możesz korzystać z praw konsumenta, więc ustawowe prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ogóle ci nie przysługuje.

W sklepach stacjonarnych konsumentom również nie przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Niektóre sklepy stacjonarne dają klientom taką możliwość, jednak nie wynika to z ustawy. Jeśli więc sklep decyduje się na takie udogodnienie dla klientów, może nakładać dodatkowe warunki, od których uzależnia prawo do odstąpienia; może w szczególności wymagać aby przedmiot nie był używany a metka nie była zerwana.

Warto wiedzieć

13 czerwca 2014 r. ma wejść w życie ustawa o prawach konsumenta, która przewiduje m. in., że termin, w ciągu którego konsument zawierający umowę na odległość będzie mógł odstąpić od umowy bez podania przyczyny wynosić będzie 14 dni.

Poniżej wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy bez podawania przyczyn. Oświadczenie najlepiej wysłać listem poleconym, zachowując jego kopię wraz z dowodem nadania listu.

Bochnia, dnia 20 maja 2014 r.

XY Sp. z o.o.
ul. Czarnowiejska 140
30-049 Kraków

Jan Kowalski, ul. Kazimierza Wielkiego 99
32-700 Bochnia

Dotyczy: odstąpienia od umowy.

W związku z zakupieniem w Państwa sklepie internetowym kurtki skórzanej, dokonany dnia 13 maja 2014 r., nr transakcji (przedmiot zakupu dostarczono mi dnia 16 maja 2014 r.), oświadczam, że działając na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2002 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) odstępuję od umowy.

Zakupiony przedmiot zostanie Państwu zwrócony niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od umowy. W takim samym terminie - zgodnie z przepisami cytowanej przeze mnie ustawy - oczekuję zwrócenia mi całości uiszczonych przeze mnie kwot. Kwotę tę proszę zwrócić przekazem pocztowym na mój adres zamieszkania lub przelewem na konto bankowe nr

.....
Jan Kowalski

Otrzymują:

1) Adresat
2) a/a

Przydatne adresy:

- Stowarzyszenie „Rodzina Kolpinga w Bochni”,
ul. Wyspiańskiego 25 tel./fax: 14/635 11 17
www.bochnia.kolping.pl e-mail: bochnia@kolping.pl
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w
Starostwie Powiatowym w Bochni, ul. Kazimierza Wielkiego 31,
pokój nr 219, godziny urzędowania: poniedziałek od 8:00 do 16:00,
wtorek-czwartek 7:30 – 15:30, piątek dzień wewnętrzny,
tel. 14 615 37 00 lub 14 615 37 58,
e-mail: konsument@powiat.bochnia.pl
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów –
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, www.uokik.gov.pl

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ W RAMACH SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU WSPÓŁPRACY Z NOWYMI KRAJAMI CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ



Biuro projektu
„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,
32-700 Bochnia
tel./fax: 14/635 11 17
Forum z chatem:
bochnia@kolping.pl

Organizator:



Partnerzy:

