

**W TYM
NUMERZE:**

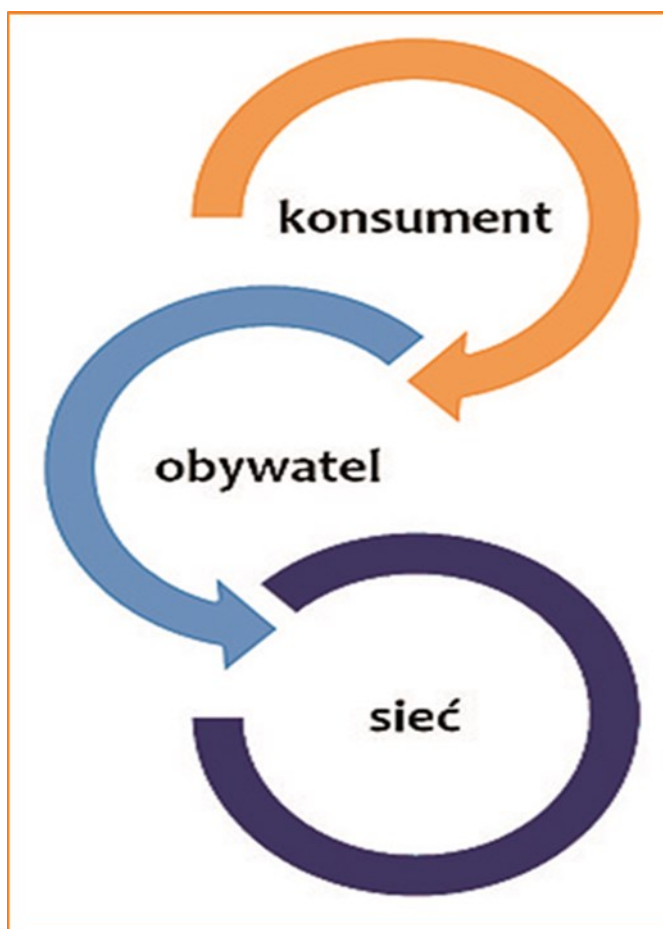
Umowa zawierana na odległość	2-5
Świadczenie niezamówione	6
Kiedy należy uregulować należność przy umowach na odległość?	6
Termin wykonania umowy	7
Miejsce i sposób składania reklamacji	7
Umowa o świadczenie ciągłe lub okresowe	7
Szczególne obowiązki informacyjne przedsiębiorcy w związku z zawieraniem umowy na odległość	8-9
Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy	10

Prawa konsumenta w Internecie

Newsletter nr 7

grudzień 2013

KOLPING
Bochnia



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



Ogromne znaczenie z punktu widzenia umów zawieranych przez Internet ma ustawa 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).

Ustawa ta m. in. normuje dwa rodzaje umów, których wyróżnienie następuje z uwagi na okoliczności ich zawierania: umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umowy zawierane na odległość. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to umowy zawierane przez przedsiębiorców z konsumentami poza miejscem przeznaczonym do obsługi publiczności i oznaczonym zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Przepisy dotyczące tych umów stosuje się także do umowy zawartej w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu. Umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa nie należy mylić z umowami zawieranymi na odległość.

ZAPAMIĘTAJ!

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to nie to samo co umowy zawierane na odległość (zwane także „umowami na odległość”).



Umowa zawierana na odległość

Konsumentów - internautów interesować będzie przede wszystkim unormowanie umów zawieranych na odległość, których definicję znajdziemy w art. 6 ust. 1 ustawy:

Umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego 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.

Powyższa definicja jest dość obszerna, jednak większą jej część stanowią przykłady.

Można napisać zwięźle, że umowa zawierana jest na odległość jeżeli:

- 1) kontrahentami są konsument i przedsiębiorca, „który w taki sposób zorganizował swoją działalność”,
- 2) do zawarcia umowy dochodzi bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

Ad 1) Pierwszy człon definicji wydaje się oczywisty:

ponieważ ze statusu konsumenta można korzystać wyłącznie w stosunkach prawnych z przedsiębiorcą (zob. newsletter nr 1), umowa na odległość w rozumieniu tej ustawy może być zawarta jedynie pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

W omawianym przypadku chodzi o przedsiębiorców, którzy prowadząc swoją działalność umożliwiają konsumentom zawieranie z nimi umów bez jednoczesnej obecności stron, przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.



Ad 2) Brak jednoczesnej obecności obu stron oznacza brak fizycznej obecności kontrahentów w tym samym czasie i miejscu (obecność „jednoczesna”), co w konsekwencji powoduje konieczność wykorzystywania środków porozumiewania się na odległość.

Nie chodzi tu o brak możliwości porozumiewania się kontrahentów ze sobą w czasie rzeczywistym; przeciwnie, definicja wprost wymienia zawieranie umów przy pomocy np. telefonu, gdzie porozumiewanie się kontrahentów w czasie rzeczywistym przecież występuje. Błędem byłoby także zawężanie pojęcia „środków porozumiewania się na odległość” jedynie do nowoczesnych urządzeń technicznych. Takim środkiem może być wszak m. in. drukowany formularz zamówienia niezaadresowanego lub reklama prasowa z wydrukowanym formularzem zamówienia.

Warto wiedzieć!



Nie należy zawężać pojęcia „środków porozumiewania się na odległość”, o których mowa w definicji umowy zawieranej na odległość, jedynie do nowoczesnych urządzeń technicznych.

Zrozumiałym jest, że ze względu na wiodącą rolę Internetu w życiu konsumentów i rosnącą liczbę umów zawieranych tą drogą, znaczną część przypadków zawierania umów na odległość stanowią umowy zawierane przez Internet. Definicja wspomina wprost o poczcie elektronicznej lub innych środkach komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Przypomnijmy, że wyliczenie środków zawarte w ustawowej definicji jest jedynie przykładowe.

Umową zawieraną na odległość jest każda umowa łącznie spełniająca wymogi określone w pkt 1 i 2, niezależnie od środka porozumiewania, z jakiego skorzystano.

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;



ZAPAMIĘTAJ!

To bardzo ważne !!!

Jeżeli dokonujemy zakupów na aukcji internetowej, a oferowana cena jest stała (nie podlega licytowaniu), wówczas nie jest to uważane za sprzedaż z licytacji.

W takiej sytuacji przepisy o umowach zawieranych na odległość znajdują zastosowanie.

Poza tym niektórych przepisów ustawy (art. 7, 9 i art. 12 ust. 1) nie stosuje się 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; w wypadku rozrywek na świeżym powietrzu przedsiębiorca może zastrzec także wyłączenie obowiązku zawiadomienia o niemożności spełnienia świadczenia, o którym mowa w art. 12 ust. 2, jednak tylko we wskazanych w umowie okolicznościach.

Świadczenie niezamówione.

Relacje na odległość mają swoją specyfikę i rodzą pewne niebezpieczeństwa naruszenia praw konsumenta. Można w szczególności spotkać się z ryzykiem próby narzucenia konsumentowi świadczenia niezamówionego, np. przystania niezamówionego towaru z informacją, że niezwrócenie go w jakimś terminie poczytywane jest za zawarcie umowy, z obowiązkiem, oczywiście, uregulowania należności. Ustawa stanowi wprost (art. 15), że spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.

ZAPAMIĘTAJ!

Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.

Kiedy należy uregulować należność przy umowach na odległość?

Wg. art. 11 ust. 1 ustawy, umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia. W praktyce przedsiębiorcy przewidują w regulaminach sklepów różne sposoby i terminy zapłaty – również z możliwością uiszczenia należności z góry.

O ile jednak konsument ma jednocześnie możliwość wybrać opcję, w ramach której uiszcza należność po otrzymaniu świadczenia, to takie rozwiązanie należy uznać za zgodne z prawem, gdyż to konsument zdecyduje, kiedy ureguluje należność. Za niedopuszczalne należałoby uznać jedynie takie rozwiązanie, w którym konsument nie ma możliwości dokonania zapłaty w inny sposób, jak tylko przez uiszczenie należności z góry. Popularną w e-handlu płatnością jest płatność za pobraniem, choć wiąże się z tym większe koszty transportu. Polega ona na uregulowaniu należności przy odbiorze towaru przez konsumenta (najczęściej u kuriera dostarczającego przesyłkę).

Termin wykonania umowy



Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie trzydziestu dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy. Jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniędzy.

W wypadku gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, przedsiębiorca może, jeżeli zawarto takie zastrzeżenie w umowie, zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy. W takim wypadku, konsument ma prawo odstąpić od umowy w sposób i na zasadach określonych w art. 7 ustawy. Zwrot rzeczy następuje w takim wypadku na koszt przedsiębiorcy.

Miejsce i sposób składania reklamacji



Informacje o miejscu i sposobie składania reklamacji należą do tych informacji, które muszą być udostępnione konsumentowi, a następnie potwierdzone na piśmie (zob. *niżej*). Umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, niepowodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta.



Umowa o świadczenie ciągłe lub okresowe

Świadczenia ciągłe polegają na określonym stałym zachowaniu się dłużnika w czasie trwania zobowiązania, zaś świadczenia okresowe to czynności powtarzające się cyklicznie, w z góry określonych odstępach czasu. Jednorazowy zakup przedmiotu lub nawet systematyczne i częste dokonywanie zakupów u danego przedsiębiorcy przez konkretnego konsumenta nie znaczy, że mamy do czynienia ze świadczeniem ciągłym ani okresowym.

Wg. ustawy (art. 8) umowa zawierana na odległość może być umową o świadczenie ciągłe lub okresowe i może być zawarta na czas oznaczony albo nieoznaczony. Umowę zawartą na czas dłuższy niż rok poczytuje się po upływie tego terminu za zawartą na czas nieoznaczony. Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem terminu miesięcznego, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

Jakie są szczególne obowiązki informacyjne przedsiębiorcy w związku z zawieraniem umowy na odległość?



Przedsiębiorca ma obowiązek:

- Poinformować konsumenta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość (przekazać mu pewien zakres informacji)
- Potwierdzić te informacje na piśmie.

I. Pierwszy z obowiązków wynika z art. 9 ust. 1 ustawy:

Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki,
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3,
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe,
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji,
- 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3.





Czy istnieje obowiązek zamieszczania tych informacji w regulaminie?

Prawo nie wymaga wprost, aby informacje te znalazły się akurat w regulaminie, jednak zamieszczanie niektórych informacji w regulaminach jest powszechną praktyką.

Oczywiście, nie wszystkie te informacje będą mogły być zamieszczone w jednym miejscu. Np. informacje o cenach towarów trudno byłoby umieszczać w regulaminie – będą one dostępne raczej przy opisie danego produktu. Ważne jest jednak, aby informacje te były sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania.

Ustawa stanowi, że informacje te powinny być udzielone najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy. Powinny być zatem udostępnione na stronie internetowej. Niekiedy przedsiębiorcy przed dokonaniem transakcji wymagają potwierdzenia zapoznania się z tymi informacjami. Warto przypomnieć, że przed zawarciem umowy należy bezwzględnie zapoznać się z treścią regulaminu.

II. Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji o których mowa w ust. 1, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia.

Obowiązek ten nie dotyczy jednorazowych świadczeń, które same są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które rachunek wystawia osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość, dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy (operator środków porozumiewania się), z wyjątkiem jednak informacji, o imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany.



Jak należy rozumieć „potwierdzenie na piśmie”?

Zagadnienie to budzi wątpliwości. Wysłanie pisma ze złożonym podpisem (w tym również z podpisem elektronicznym), a więc wg wymogów art. 78 Kodeksu cywilnego na pewno wymóg ten spełnia. W uzasadnieniu decyzji Prezesa UOKiK Delegatura we Wrocławiu z dnia 12 kwietnia 2012 r. sygn. RWR 16/2012 stwierdzono: *Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że wypełnienie obowiązku określonego w art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie praw konsumentów może nastąpić poprzez potwierdzenie konsumentom informacji wymienionych w art. 9 ust. 1 tej ustawy, które ma nastąpić na piśmie, to jest uwzględniając wykładnię gramatyczną przepisu – w formie pisemnej określonej w art. 78 k.c.*

Jednocześnie wg występujących również w tej kwestii opinii, nawiązujących do prawa unijnego stawiającego wymóg potwierdzenia „na trwałym nośniku”, wystarczającą formą potwierdzenia może być także e-mail z plikiem pdf wysłany do konsumenta lub np. płyta CD. W każdym razie samo udostępnienie informacji na stronie internetowej nie jest wystarczające, gdyż nie spełnia to wymogów potwierdzenia na piśmie.

Jakie konsekwencje dla konsumenta powoduje niedopełnienie przez przedsiębiorcę obowiązku potwierdzenia na piśmie powyższych informacji?

Niedopełnienie tego obowiązku przez przedsiębiorcę powoduje wydłużenie - **do 3 miesięcy** - terminu w ciągu którego konsument może odstąpić od umowy.



Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

Dochodzimy tutaj do –jak się zdaje – najistotniejszego uprawnienia przysługującego konsumentom w razie zawarcia umowy na odległość.

Chodzi mianowicie o prawo do odstąpienia od umowy. Oddajmy głos ustawie:

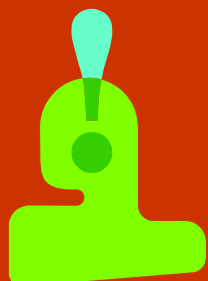
Art. 7.

1. *Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, 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.*

Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni.

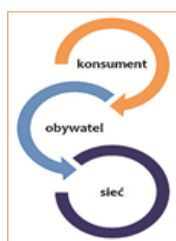


ZAPAMIĘTAJ!

Zagadnie odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest na tyle istotne, a zarazem obszerne, że zostanie pogłębione w kolejnym numerze newslettera poświęconym prawom konsumenta.



Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



Biuro projektu:
„Konsument-Obywatel-Sieć”
ul. Wyspiańskiego 25,
Bochnia 32-700
tel./fax: 14/635 11 17
bochnia@kolping.pl

Organizator:



Partnerzy:



www.kolping.pl



POWIAT BOCHEŃSKI
SKARBNICA MOŻLIWOŚCI