

# Prawa konsumenta w Internecie

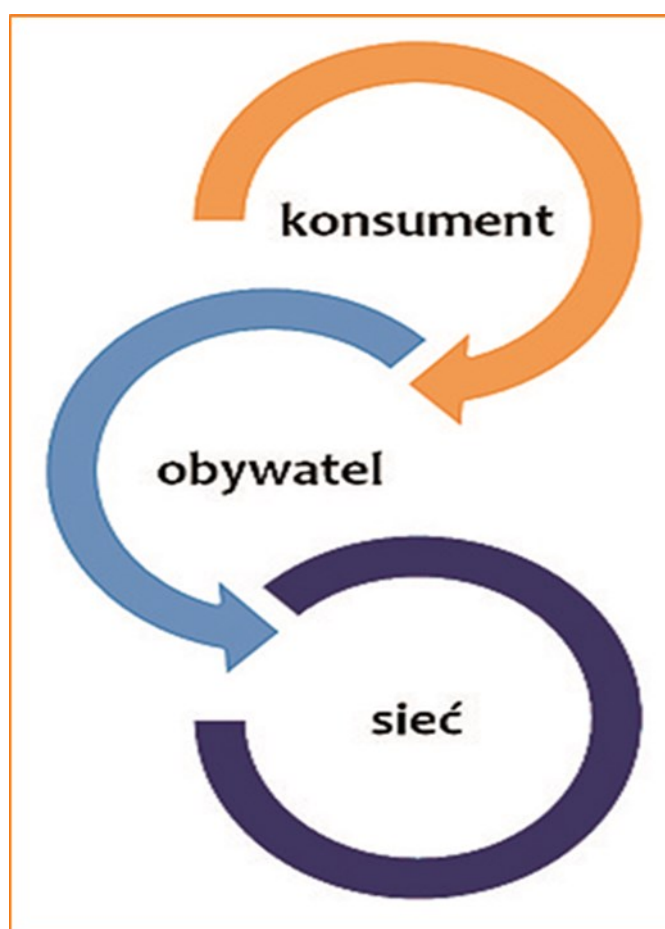
## W TYM NUMERZE:

- Warunki odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. 2-5
- Skutki odstąpienia od umowy 6-11

Newsletter nr 9

styczeń 2014

**KOLPING**  
Bochnia



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

## Warunki odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

W poprzednim numerze newslettera poświęconego prawom konsumenta wspomniano, że jednym z najistotniejszych praw konsumenta internetowego jest możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Konsument, który zawarł umowę, ma dzięki temu odpowiedni czas do namysłu (jeśli zawarł umowę sprzedaży – może bezpośrednio zapoznać się z zakupionym przedmiotem i sprawdzić jego funkcjonalność). Przypomnijmy art. 7 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).

### Zapamiętaj!

Jeśli decydujesz się na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy za pomocą poczty, oświadczenie wysyłaj osobnym listem.

*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.*

Ustawa stanowi, że oświadczenie o odstąpieniu powinno nastąpić „na piśmie”. Uchybienie tej formie nie powoduje jednak nieważności odstąpienia od umowy – konsument może to uczynić także np. mailem – preferuje się jednak „tradycyjny” sposób załatwienia sprawy, tj. na zwykłej kartce z własnoręcznym podpisem. Ponieważ forma pisemna nie została w tym przypadku zastrzeżona przez ustawę pod rygorem nieważności, uchybienie tej formie mogłoby powodować ograniczenia dowodowe, które jednak nie dotyczą konsumentów w sporze z przedsiębiorcami – dlatego wysłanie oświadczenia o odstąpieniu np. mailem również będzie skuteczne. Jeśli oświadczenie wysyłamy pocztą – koniecznie zrobmy to listem poleconym, zachowując dowód nadania (może to być bardzo pomocne przy ustalaniu, że oświadczenie złożono – i w jakim terminie). Dowód nadania powinien być przechowywany wraz z drugim egzemplarzem pisma, który zachowujemy dla siebie.



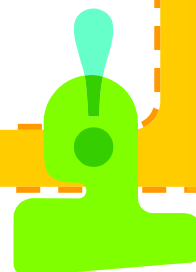
## Uwaga!

Należy unikać praktyki polegającej na wkładaniu pisma z oświadczeniem o odstąpieniu do paczki, w której zamieszczamy odsyłany przedmiot i tym samym jedną przesyłką przesyłania paczki ze zwracanym przedmiotem oraz oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

### Odstąpienie jest możliwe bez podania przyczyny.

Konsument nie musi więc wykazywać przed przedsiębiorcą powodów, dla których zdecydował się na odstąpienie od umowy. W szczególności nie jest dopuszczalne żądanie wykazania przez konsumenta np. „ważnej przyczyny” jako przesłanki skorzystania z tego uprawnienia.

Wystarczy samo oświadczenie o odstąpieniu od umowy.



### Zapamiętaj!

**Konsument który zawarł umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny.**

### Wzór oświadczenia

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy można pobrać np. w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Bochni, wyszukując w menu przedmiotowym „Sprawy konsumenckie”, a następnie po otwarciu podstrony „Informacje przydatne dla konsumentów” wybierając „Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów” (rubryka „Formularze /wnioski do pobrania”).

<https://www.wrotamalopolski.pl/NR/ronlyres/87077CC4-9384-4FDE-AF43-AAE209A0868A/645273/w3.pdf>

## Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

### Koniecznym wymogiem jest zachowanie terminu 10 dni.

Termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.

Pomimo pojawiających się wątpliwości, za dzień wydania rzeczy należałoby uznać dzień, w którym przedmiot został otrzymany przez klienta – a nie dzień, w którym sprzedawca powierzył przedmiot firmie przewozowej.



## Warto wiedzieć

W związku z koniecznością ujednoczenia prawa unijnego, trwają prace ustawodawcze nad ustawą o prawach konsumenta, która ma wejść w życie 13 czerwca 2014 r. Ustawa przewiduje dłuższy termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wynoszący 14 dni.

### Zasady liczenia terminu :

- 1) Zgodnie z art. 111 KC, termin oznaczony w dniach (np. 10 dni) kończy się z upływem ostatniego dnia. Jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym zdarzenie nastąpiło. Zdarzeniem stanowiącym początek terminu jest wydanie rzeczy konsumentowi, a w przypadku umowy o świadczenie usługi – dzień zawarcia umowy.
- 2) Soboty oraz dni ustawowo wolne od pracy występujące w trakcie biegu terminu nie mają wpływu na jego obliczanie (z wyjątkiem sytuacji, gdy termin kończy się w dniu, który jest ustawowo wolny od pracy). Kodeks cywilny ani ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nie rozróżniają sposobu obliczania terminu w zależności od tego, czy mamy do czynienia z dniami wolnymi od pracy; 10 dni liczymy zatem „za porządkiem”.
- 3) Jeżeli koniec terminu do wykonania czynności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy, termin upływa dnia następnego.

### Przykład 1.

Konsument zakupił przedmiot w sklepie internetowym dnia 30 stycznia 2014 roku. Przedmiot dostarczono mu 2 lutego. Termin liczymy od daty wydania rzeczy z pominięciem dnia stanowiącego początek biegu terminu. Obliczamy 10 dni począwszy od dnia 3 lutego. Termin 10 dni na złożenie oświadczenia od umowy mija 12 lutego, o północy.

### Przykład 2.

Konsument zawarł umowę przez Internet na wykonanie usługi 30 stycznia 2014 roku. Ponieważ przedmiotem umowy jest usługa, termin liczymy od daty zawarcia umowy z pominięciem dnia stanowiącego początek biegu terminu. Obliczamy 10 dni począwszy od dnia 31 stycznia. Termin 10 dni powinien upłynąć 9 lutego, jednak ponieważ 9 lutego 2014 r. wypada w niedzielę, a dzień ten jest ustawowo wolny od pracy – termin, zgodnie z art. 115 kc, upływie dopiero 10 lutego, o północy.

Dni ustawowo wolne od pracy są to dni wymienione w art. 1 ustawy z 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy, tj. wszystkie niedziele oraz święta: Nowy Rok (1 stycznia), Święto Trzech Króli (6 stycznia), pierwszy i drugi dzień Wielkiej Nocy, Święto Państwowe (1 maja), Święto Narodowe Trzeciego Maja (3 maja), pierwszy dzień Zielonych Świątek, dzień Bożego Ciała, Wniebowzięcie Najświętszej Maryi Panny (15 sierpnia), Wszystkich Świętych (1 listopada), Narodowe Święto Niepodległości (11 listopada), pierwszy dzień Bożego Narodzenia (25 grudnia), drugi dzień Bożego Narodzenia (26 grudnia).

**ZAPAMIĘTAJ!**

**Soboty nie są dniami  
ustawowo wolnymi od pracy**



**Czy ważne jest, w jakim terminie przedsiębiorca  
otrzyma nasze oświadczenie o odstąpieniu od umowy?**

**Aby termin został zachowany, wystarczy złożenie oświadczenia w terminie 10 dni.**

Na skuteczność odstąpienia od umowy nie ma wpływu fakt, że adresat otrzyma oświadczenie konsumenta już po upływie tego terminu (jest to wyjątek od zasady, że oświadczenie woli uważa się za złożone z chwilą, gdy dotarło do adresata w taki sposób, że mógł on się zapoznać z jego treścią). Przedsiębiorca może otrzymać oświadczenie nawet znacznie później – jeśli jednak było ono wysłane w terminie (np. dziesiątego dnia), termin jest zachowany.

Niekiedy termin może wynosić aż 3 miesiące – będzie tak wówczas, gdy przedsiębiorca uchybił obowiązkowi potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 ustawy (zob. newsletter nr 7).

W razie braku potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzy miesiące i 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 tej daty.

**Jak liczyć termin 3 miesięczny?**

Według Kodeksu Cywilnego, termin oznaczony w miesiącach liczymy inaczej niż termin oznaczony w dniach.

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 (art. 112 KC).

**Przykład 1.**

Konsument zakupił przedmiot w sklepie internetowym dnia 30 stycznia 2014 roku. Przedmiot dostarczono mu 2 lutego. Przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku potwierdzenia informacji z art. 9 ust. 1 ustawy. Termin na odstąpienie od umowy będzie wynosił 3 miesiące od daty wydania rzeczy, czyli minie 2 maja.

**Przykład 2.**

Konsument zakupił przedmiot w sklepie internetowym dnia 30 stycznia 2014 roku. Przedmiot dostarczono mu następnego dnia (31 stycznia). Przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku potwierdzenia informacji z art. 9 ust. 1 ustawy – termin na odstąpienie od umowy będzie wynosił 3 miesiące od daty wydania rzeczy (31 stycznia), czyli minie 30 kwietnia (jest tak dlatego, bo kwiecień ma 30 dni więc data 31 kwietnia nie istnieje).

**Przykład 3.**

Konsument zakupił przedmiot w sklepie internetowym dnia 30 stycznia 2014 roku. Przedmiot dostarczono mu 2 lutego. Przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku potwierdzenia informacji z art. 9 ust. 1 ustawy, jednak przekazał konsumentowi wymagane informacje z opóźnieniem - dnia 15 marca. Termin 10 dni liczymy od daty otrzymania informacji przez konsumenta. Ponieważ jest to termin oznaczony w dniach, nie uwzględniamy dnia, stanowiącego początek biegu terminu – termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy upłynie zatem 25 marca.

### Skutki odstąpienia od umowy?



- 1) Umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.
- 2) 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.
- 3) Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.



## Złożyliśmy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Co dalej?

Przede wszystkim zachowajmy drugi egzemplarz złożonego przez nas oświadczenia. Do posiadanego przez nas egzemplarza należy dołączyć dowód nadania listu poleconego.

Odstąpiliśmy od umowy, jednak nadal jesteśmy w posiadaniu zakupionego przez nas przedmiotu. Powinniśmy dokonać zwrotu przedmiotu – należy to zrobić niezwłocznie, tj. bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Przedsiębiorca z kolei ma obowiązek zwrócić pieniądze. Dokonując zakupów w Internecie z reguły jednak oprócz ceny poniesiemy także koszty dostarczenia nam towaru. Również te koszty powinny zostać zwrócone konsumentowi.

### Przykład:

Konsument zakupił książkę w e-księgarni. Dokonał zapłaty 115 zł, z czego 100 zł to cena książki, a 15 zł – należność z tytułu pokrycia kosztów dostawy. W razie odstąpienia od umowy, konsument powinien otrzymać zwrot całej uiszczonej kwoty, a więc 115 zł, a nie tylko ceny samej książki.

Jeżeli konsument dokonał przedpłaty, należą się także odsetki ustawowe od dnia dokonania przedpłaty. Jeżeli zatem zwrócono konsumentowi uiszczoną cenę oraz należność z tytułu kosztów dostawy, nie zawsze będzie to wyczerpywać wszystkie roszczenia konsumenta. Za przedpłatę należy uznawać uiszczenie przez konsumenta należności przed otrzymaniem towaru. Jeśli więc płacimy za towar za pobraniem – nie jest to przedpłata.



## Co to znaczy „odsetki ustawowe” i jak je liczyć?

Odsetki ustawowe to w stosunkach cywilnych odsetki ustalone rozporządzeniem Rady Ministrów wydanym na podstawie Kodeksu cywilnego. Obecnie odsetki ustawowe wynoszą 13% w stosunku rocznym.

W praktyce dużym ułatwieniem są kalkulatory odsetek ustawowych dostępnych na stronach internetowych.

Umożliwiają one szybkie obliczenie należnych odsetek z uwzględnieniem terminu wymagalności, kwoty będącej podstawą naliczania odsetek oraz daty uiszczenia należności z tego tytułu.



## WARTO WIEDZIEĆ!

**Nie należy mylić odsetek ustawowych w stosunkach cywilnych z odsetkami ustawowymi od zaległości podatkowych – te drugie nie znajdą zastosowania w tej sytuacji.**



**Nie należy mylić także odsetek ustawowych z odsetkami maksymalnymi – te drugie również wynikają z Kodeksu Cywilnego, ale są to odsetki o najwyższej dopuszczalnej stopie w stosunkach cywilnych; obecnie wynoszą 18% w stosunku rocznym.**

## Kto ponosi koszty zwrotu towaru?

Koszty te w zasadzie powinien ponieść konsument (możliwym jest jednak, aby strony uzgodniły inaczej). Tak więc o ile w razie odstąpienia od umowy koszty dostawy poniesie przedsiębiorca (musi je bowiem zwrócić konsumentowi), to koszty „odstawy” obciążają już konsumenta.



## Czy można uzależnić prawo zwrotu towaru np. od nienaruszenia oryginalnego opakowania lub np. od zachowania metki?

Ustawa nie uzależnia prawa do odstąpienia od nienaruszania oryginalnego opakowania (wyjątek: „klauzula celofanowa” – o czym niżej) ani np. niedokonania zerwania metki. Można odstąpić od umowy pomimo że towar został rozpakowany, a ewentualna metka zerwana.

## Czy przedmiot musi być w stanie nieużywanym?



Podobnie jak z metką lub opakowaniem – ustawa nie wymaga, aby przedmiot nie był używany. Używanie przedmiotu nie pozbawia konsumenta prawa do odstąpienia od umowy.

## Przykład

Konsument kupił kurtkę. Natychmiast po odebraniu towaru otworzył oryginalne opakowanie i zerwał metkę, a następnie używał kurtki przez tydzień. Po tygodniu od odebrania towaru doszedł do wniosku, że dokona zakupu innej kurtki, gdyż inna kurtka mu się bardziej podoba. W związku z tym niezwłocznie złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a kilka dni później odesłał kurtkę do e-sklepu. Wkrótce potem otrzymał wiadomość, że ponieważ zerwano oryginalną metkę i używano kurtki przez kilka dni, e-sklep nie uznaje odstąpienia od umowy i w związku z tym odmawia zwrotu pieniędzy.

W omawianej sytuacji konsument będzie mógł żądać zwrotu pieniędzy, gdyż doszło do skutecznego odstąpienia od umowy. Postępowanie e-sklepu jest niezgodne z prawem.

Przedmiot powinien być zwrócony w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

**Uszkodzenie przedmiotu nie pozbawia konsumenta prawa do odstąpienia od umowy. Ustawa w żaden sposób nie uzależnia prawa do odstąpienia od tego, aby przedmiot nie uległ uszkodzeniu.**

**Jednak w takiej sytuacji przedsiębiorca będzie mógł domagać się odszkodowania za uszkodzenie rzeczy.**



**Czy jeśli przedmiot ulegnie uszkodzeniu w trakcie używania - nadal mamy prawo do odstąpienia od umowy?**

## Czy w każdym przypadku można odstąpić od umowy zawartej na odległość?

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;
- dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania (wspomniana wyżej „klauzula celofanowa”);
- 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 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;

**A gdyby ktoś kupił towar tylko w tym celu, aby za darmo skorzystać z niego przez kilka dni, a następnie zwrócić?**



Jeśli w chwili zawierania umowy konsument już wiedział, że skorzysta z prawa odstąpienia od umowy, a jego celem jest jedynie darmowe skorzystanie z towaru przez kilka dni - takie postępowanie konsumenta należałoby ocenić jako niezgodne z zasadami współżycia społecznego, ewentualnie również jako niezgodne ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem prawa, gdyż byłoby nastawione na wykorzystywanie zasobów przedsiębiorcy. Instytucja odstąpienia od umowy zawartej na odległość ma służyć temu, aby konsument mógł zapoznać się z towarem i miał czas do namysłu, czy rzeczywiście chce definitywnie nabyć dany towar (z którym częstokroć nawet nie miał bezpośredniego kontaktu), nie może natomiast służyć temu, aby ktoś w swoim zamiarze czynił krótkotrwały użytek kosztem przedsiębiorcy.

#### **Art. 5 Kodeksu cywilnego stanowi:**

*Nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony.*

W tej sytuacji należałoby uznać, że uprawnienie do odstąpienia od umowy nie będzie przysługiwać konsumentowi. Odrębną kwestią jest jednak zagadnienie ciężaru dowodu w tej sprawie. W razie ewentualnego sporu, np. przed sądem, to przedsiębiorca powinien udowodnić, że zamiarem konsumenta dokonującego zakup na odległość było w rzeczywistości darmowe skorzystanie z towaru.

Na koniec warto zaznaczyć, że prawo odstąpienia od umowy wynikające z ustawy przysługuje jedynie w przypadkach wskazanych w ustawach np. w przy umowach na odległość.

Jeśli np. dokonujemy zakupu w stacjonarnym sklepie – prawo takie nam nie przysługuje, chyba że podmiot prowadzący sklep przewiduje także możliwość. Pamiętać należy, że wówczas jest to „dobra wola” sprzedawcy. Oznacza to, że sprzedawca może dowolnie określać termin odstąpienia od umowy, jak i ustanawiać szczególne warunki od których uzależni możliwość odstąpienia od umowy.

### Przykład 1.

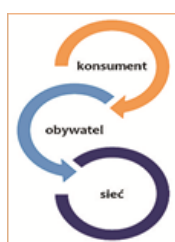
Konsument zakupił telewizor w stacjonarnym sklepie. Na drugi dzień złożył oświadczenie, że odstępuje od umowy. Sklep nie przyjął oświadczenia o odstąpieniu, gdyż konsumentowi dokonującemu w sklepach stacjonarnych nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, a sklep nie przewidział takiej możliwości. Klient nie ma zatem możliwości swobodnego wycofania się z dokonanego zakupu.

### Przykład 2.

Stacjonarny sklep odzieżowy idąc na rękę klientom ogłosił, że istnieje możliwość odstąpienia od umowy w terminie 3 dni od zakupu pod warunkiem że metka nie będzie zerwana. Sklep może ustanawiać krótki 3-dniowy termin i dodatkowo szczególne warunki, gdyż prawo do odstąpienia od umowy w tym wypadku nie przysługuje konsumentowi z ustawy.



**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](mailto:bochnia@kolping.pl)

**Organizator:**



**Partnerzy:**

