



Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy

Każdy przedsiębiorca zamierzający świadczyć usługi lub sprzedaż towarów względem kolokwialnie mówiąc zwykłych osób, musi przestrzegać praw konsumenckich. Konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Konsument jako słabsza strona stosunku prawnego tworzonego z przedsiębiorcą, może liczyć z tego względu na szczególną ochronę.

Ochrona taka objawia się przy okazji np. zawierania umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. przez Internet, przez telefon, podczas wizyty domowej). Przy okazji takich zakupów konsument ma prawo od umowy odstąpić, czyli dokonać zwrotu towaru w zamian za zwrot zapłaconej ceny. Daje to możliwość dokładnego zapoznania się z towarem, obejrzenia go z bliska i zastanowienia się nad jego zakupem. Termin do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem wynosi 14 dni (w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez Internet, lub podczas umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta) lub 30 dni (w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki). Termin ten liczy się od dnia otrzymania przez konsumenta zakupionego towaru, a jeśli zamawiamy wiele sztuk towaru lub zamawiamy go w częściach, które przychodzą osobnymi paczkami, to termin do odstąpienia od umowy zaczyna swój bieg od dnia otrzymania ostatniej części, czy ostatniego produktu z zamówienia.

Przykładowo jeśli za pomocą strony internetowej sklepu dokonamy zamówienia stołu z dwoma krzesłami, przy czym krzesła zostaną dostarczone 1 czerwca, a stół 3 czerwca, to czas na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni licząc od dnia 3 czerwca. W tej konkretnej sytuacji ostatnim dniem na odstąpienie od umowy będzie dzień 17 czerwca.

Natomiast jeśli chodzi o zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, np. w przypadku kiedy akwizytor odwiedzi nas w naszym domu, to termin na odstąpienie od umowy liczy się od dnia jej zawarcia, a nie od dnia otrzymania przez konsumenta towaru.

O prawie odstąpienia od umowy konsument musi być poinformowany przez sprzedawcę. W przeciwnym razie konsument może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 30 dniach od momentu jej otrzymania.

Konsument może odstąpić od umowy w dowolnej formie, ale najlepiej zrobić to w formie pisemnej. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Ważna jest data jego wysłania, a nie data jego otrzymania przez sprzedawcę. Jeśli sprzedawca daje możliwość przesłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, to ma też dodatkowy obowiązek potwierdzenia jego otrzymania, czyli do wysłania takiego potwierdzenia do konsumenta drogą mailową.

W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, sprzedawca musi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. Środki powinny zostać zwrócone w ten sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inną formę zwrotu wpłaconych środków. Ta inna forma zwrotu płatności nie może wiązać się z dodatkowymi płatnościami po stronie konsumenta. Konsument ma natomiast obowiązek odesłania towaru do sprzedającego w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Trzeba sobie zdawać sprawę, że do dnia otrzymania towaru, sprzedawca może wstrzymać się z dokonaniem zwrotu pieniędzy.

Jeśli chodzi o koszt wysyłki, to sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi koszty, ale odpowiadające najtańszej opcji przesyłki w danej ofercie. Jeżeli klient wybierze droższy środek transportu, nie otrzyma zwrotu różnicy między wartością wybranej dostawy, a najtańszym sposobem transportu. Konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania), chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia.

Podstawa prawna: ustawa z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).

Artykuł powstał w ramach realizowanego przez Stowarzyszenie CIVIS SUM zadania publicznego pt.: „Prowadzenie punktu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie powiatu gorzowskiego w 2023 r.” finansowanego ze środków przekazanych przez Powiat Gorzowski.