

Prawo konsumenckie – odstąpienie od umowy i rękojmia za wady.

ZADANIE JEST FINANSOWANE Z BUDŻETU PAŃSTWA
W RAMACH DOTACJI CELOWEJ PRZEKAZANEJ POWIATOWI
WIERUSZOWSKIEMU

OPRACOWANIE WYKONAŁA
FUNDACJA MŁODZI LUDZIOM



- ▶ Prawa konsumenta podlegają coraz szerszej ochronie zarówno w prawie krajowym jak i w prawie europejskim.
- ▶ Szczególną ochroną objęte są umowy zawierane bez jednoczesnej obecności sprzedającego i kupującego - są one nazwane umowami na odległość.
- ▶ Umową zawartą na odległość jest zawarcie umowy z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron. W tym celu mogą być wykorzystane różne środki porozumiewania się na odległość, np.:



- ▶ reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej,
- ▶ drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego,
- ▶ listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej,
- ▶ reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia.



Aby doszło do zawarcia umowy konsument musi wyrazić zgodę na zawarcie umowy.

Nie wystarczy zatem samo wysłanie mu formularza zamówienia.



- ▶ **Co oznacza zwrot „poza siedzibą przedsiębiorstwa”?**

Poza siedzibą to znaczy, że do zawarcia umowy nie dochodzi ani w siedzibie przedsiębiorcy, ani w sklepie stacjonarnym, ale na pokazach, u nas domu, na targach.



Konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej bezpośrednio nie związanej z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Nawet jeśli czynności dokonuje osoba, która jest przedsiębiorcą, ale tych konkretnych zakupów dokonuje na potrzeby prywatne (np. kupuje odkurzacz do domu), to w tej umowie osoba taka jest konsumentem.



Drugą stroną umowy jest **przedsiębiorca**, który zorganizował swoją działalność przez wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość.

Ustawa wymienia o jakich sprawach konsument powinien być poinformowany i to najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy.



- ▶ Należą do nich m.in.: |
 - imię i nazwisko (nazwa) przedsiębiorcy,
 - adres zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy,
 - istotne właściwości świadczenia i jego przedmiotu,
 - koszty oraz termin i sposób dostawy,
 - miejsce i sposób składania reklamacji.



Konsument powinien być także poinformowany o **prawie odstąpienia** od umowy w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy, lub od daty otrzymania zamówionego towaru.



Odstąpienie od umowy

Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy nawet bez podania przyczyn i bez obowiązku świadczenia odstępnego. Ma na to 14 dni.



Ten 14 - dniowy termin na odstąpienie to tzw. **prawo do namysłu**, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu. To uprawnienie **nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych – stacjonarnych, chyba, że sprzedawca taką możliwość zastrzegł** – znowu jest to wyraz zasady, że umowa nie może być mniej korzystna niż ustawa, ale może być bardziej korzystna.



Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot towaru to dwie zupełnie różne czynności – **konsument nie musi ich dokonywać jednocześnie**. Prawo można zrealizować w terminie 14 dni. Termin ten liczy się od wydania rzeczy, a w przypadku usług – od momentu zawarcia umowy.



Jak liczyć ten termin? – liczymy go w następujących po sobie dniach kalendarzowych .

W przypadku umowy sprzedaży pojedynczej rzeczy – termin należy liczyć od otrzymania jej przez konsumenta lub osobę przez niego wskazaną, a przy zakupie wielu towarów, które są dostarczane partiami lub w częściach – początek terminu jest liczony od otrzymania przez konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części.



Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, **może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy**, jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu jej otrzymania.



Przy obliczaniu terminu, dnia dostawy nie doliczamy. Pierwszym dniem jest dzień następny po dniu dostawy.



Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu, ponieważ tak jak przy przesyłkach sądowych czy urzędowych decyduje data stempla pocztowego.



W jakiej formie należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu?

Forma oświadczenia może być dowolna, ale dla celów dowodowych najlepiej uczynić **to na piśmie**. Oświadczenie można sformułować samodzielnie, można też skorzystać z gotowego formularza i często taki formularz dostajemy wraz z umową. Sprzedawcy, którzy dopuszczają złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, np. przez stronę internetową, są dodatkowo zobligowani **do potwierdzenia jego otrzymania** – czyli np. do wysłania konsumentowi e-maila. Nie trzeba wtedy drukować tego oświadczenia i wysłać drogą pocztową - można wypełnić i wysłać wyłącznie e-mail



Jaki jest skutek odstąpienia od umowy?

W razie odstąpienia od umowy uważa się ją za **niezawartą**.

Pojawiają się jednak określone obowiązki zarówno po stronie przedsiębiorcy jak i konsumenta.



Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy

Sprzedawca musi **niezwłocznie** – nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – **zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności**, w tym **koszty dostawy towaru**.

Pieniądze powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inną formę zwrotu wpłaconych środków (o ile nie łączy się to dla niego z dodatkową odpłatnością). **Przedsiębiorca może powstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do chwili otrzymania rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania**. Jest to zasada mająca na celu ochronę przedsiębiorcy przed nieuczciwym konsumentem.



Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy

Konsument również niezwłocznie musi **odesłać** zwracany towar nie później niż w terminie **14 dni od dnia**, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Żeby ten termin został zachowany – to znowu tak jak przy składaniu oświadczenia o odstąpieniu – należy **go nadać** przed upływem tego 14 dniowego terminu (znowu mówimy o 14 dniach kalendarzowych)

Jeżeli konsument tego nie uczyni, odpowiada za skutki zwłoki, jednak umowa od której odstąpił nadal pozostaje w skutku odstąpienia, to znaczy, że jeżeli konsument nie odesłał towaru to umowa i tak nie obowiązuje między stronami i przedsiębiorca ma roszczenie o zapłatę wobec klienta.



Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące przesłanki:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
- charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach



Termin zwrotu towaru nie obowiązuje, jeżeli sprzedawca zobowiązał się, że sam go odbierze od konsumenta. Należy jednak pamiętać o tym, żeby mieć dowód na tę deklarację i samemu nie narazić się na skutki niewysłania towaru.



Rękojmia i gwarancja

Kupujący, który kupił towar lub usługę, ma kolejne przysługujące mu prawa, w szczególności, gdy towar lub usługa nie spełnia jego oczekiwań, nie posiada cech o których zapewniał sprzedawca lub zwyczajnie się psuje.

Te uprawnienia konsumenta to rękojmia i gwarancja.



Należy pamiętać, że z rękojmi możemy skorzystać, gdy sprzedana rzecz jest niezgodna z umową, czyli niezgodna z tym o czym sprzedawca nas zapewniał, czyli z ofertą którą nam przedstawił.



Jeżeli zakupiony przez nas przedmiot nie posiada cech o których zapewniał nas sprzedawca, jest inny niż towar który zamówiliśmy, ma wady lub jest niekompletny, konsument ma prawo wystąpić do sprzedawcy o jedną z następujących czynności:

- bezpłatnej naprawy – jeżeli rzecz da się naprawić,
- wymiany towaru na nowy – zgodny z naszym zamówieniem,
- obniżenia ceny,
- zwrotu zapłaconej ceny, przy czym jest to ostateczność, która występuje tylko wtedy gdy nie ma możliwości naprawy rzeczy lub jej wymiany na nową.



Sprzedawca odpowiada za wydaną rzecz przez okres **dwóch lat**.

Jeżeli konsument kupił towar przeceniony, np. z powodu jego niekompletności czy uszkodzeń, to nie może się oczywiście powołać na rękojmię dotycząca wad o których wiedział, gdy dany towar kupował. Jeżeli towar ma inną wadę, podlega ona rękojmi.



Innym uprawnieniem jest gwarancja – jest to dobrowolny, czyli nieobowiązkowy dokument wydawany przez producenta towaru, w którym zapewnia on o jakości swojego produktu i informuje, że jeżeli w określonym czasie zaistnieje w nim wada (w okresie gwarancji), to on tę wadę usunie lub wymieni towar na inny, wolny od wad.



Ważne są również warunki w jakich spełni się prawo gwarancji oraz jakiego rodzaju wady towaru nie są w niej uwzględnione. W związku z faktem, iż jest to dokument dobrowolny, producent może sam dowolnie ustalić okres i warunki gwarancji.



Jakie są różnice między rękojmią i gwarancją:

- rękojmia jest obowiązkową odpowiedzialnością sprzedawcy, a gwarancja dobrowolnym dokumentem producenta,
- dochodzenie roszczeń z tytułu rękojmi to 2 lata, a z tytułu gwarancji to okres, jaki producent określił w dokumencie gwarancji,
- jeżeli kupujący skorzystał z rękojmi i sprzedawca wymienił rzecz na nową, to okres rękojmi nie ulega przedłużeniu, a jeżeli z gwarancji i producent wymienił rzecz na nową – to gwarancja biegnie od nowa.



Jednak wymiana przedmiotu przez producenta (przy skorzystaniu z gwarancji) na nowy, nie zwalnia sprzedawcy z obowiązku rękojmi w przypadku wad, które mogą wystąpić w przyszłości w wymienionej rzeczy, ale tylko do upływu okresu rękojmi.



Kupujący mają prawo skorzystać z rękojmi bez względu na uprawnienia z tytułu gwarancji.

Przy zgłoszeniu roszczeń z tytułu rękojmi sprzedawca ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji i poinformowanie o sposobie jej rozwiązania. Jeżeli nie udzieli odpowiedzi w tym terminie, reklamację uznaje się za przyjętą w całości.

Przed złożeniem reklamacji warto zastanowić się, czy w naszym przypadku korzystniejsza będzie gwarancja, czy też rękojmia, mając na uwadze powyższe różnice.



W przypadku problemów prawnych, potrzeby pomocy zapraszamy do korzystania z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

Na stronie <https://darmowapomocprawna.ms.gov.pl/> znajduje się prosta wyszukiwarka w której znajdziecie Państwo wszystkie dostępne w Polsce punkty tej pomocy.

