

Umowy zawierane na odległość

Podstawa prawna

Kiedy dokonujemy zakupów "na odległość"?

Strony umowy

Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy

Czy można zwrócić towar?

Czy można odstąpić od umowy zawartej na odległość?

Czy kupując na kredyt mogę odstąpić od umowy?

Czy zapłacę karę finansową za odstąpienie od umowy na odległość?

Jak długo trzeba czekać na realizację zamówienia?

Płatność za pomocą karty

Czy trzeba zapłacić za dostawę towaru niezamówionego?

O czym warto pamiętać

Obecnie ceniąc nasz czas i wygodę oraz ułatwienia technologiczne coraz częściej załatwiamy sprawy przebywając w biurze czy w domu. Powszechnie wykorzystujemy media elektroniczne i inne środki porozumiewania się na odległość w celu zamówienia usługi, zakupu tańszego sprzętu za granicą, rezerwacji hotelu na wakacje na południu Europy.

Sprzedaż na odległość może stać się dla konsumentów jednym z najważniejszych namacalnych przejawów urzeczywistnienia rynku wewnętrznego zjednoczonej Europy. Konsumentci coraz częściej nawiązują stosunki z przedsiębiorcami spoza swoich krajów, nawet gdy w państwie zamieszkania znajduje się oddział przedsiębiorstwa. Stąd konieczność podnoszenia świadomości konsumentów na temat ochrony prawnej przed żądaniami zapłaty za towary niezamówione, agresywnymi metodami sprzedaży bądź sprzedaży przy wykorzystaniu nowych technologii.

PODSTAWA PRAWNA

Omawianą poniżej problematykę na poziomie europejskim reguluje Dyrektywa 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (OJ L 144, 04/06/1997 P. 0019 - 0027).

Natomiast **ustawa** z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.) jest implementacją dyrektywy do polskiego systemu prawnego.

Częściowo tematyka zawierania umów na odległość wiąże się z uregulowaniami dotyczącymi **handlu elektronicznego**.

KIEDY DOKONUJEMY ZAKUPÓW "NA ODLEGŁOŚĆ"?

Na wstępie należy zaznaczyć, że złożenie propozycji zawarcia umowy na odległość może odbywać się tylko za naszą zgodą i bez ponoszenia przez nas kosztów (na tym etapie).

Zawieranie umowy na odległość charakteryzuje się:

wykorzystaniem tylko środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy **włącznie**,
negocjacje i zawarcie umowy następują bez jednoczesnej obecności obu stron (sprzedawcy/dostawcy i konsumenta).

Fakt, że dokonujemy zakupu bez jednoczesnej obecności stron umowy powoduje, że trudno jest sprawdzić produkt czy ocenić sprzedawcę. Ponadto mamy mniejsze doświadczenie w dokonywaniu zakupów na odległość niż w sposób tradycyjny, więc możemy być zaskoczeni finalnym efektem.

Ciągły rozwój techniki nie pozwala na sporządzenie wyczerpującej listy środków porozumiewania się na odległość, stąd dyrektywa wymienia je tylko przykładowo i zalicza do nich: drukowane/elektroniczne formularze zamówień, listy seryjne, telefon, telefax, katalogi, reklamę prasową z formularzem zamówienia, pocztę elektroniczną, telezakupy. Do wyjątków, do których nie stosuje się regulacji prawnych o umowach na odległość należą: publiczne automaty telefoniczne i automaty sprzedające.

Należy podkreślić, że sprzedawca może posłużyć się kilkoma różnymi metodami porozumiewania się w celu zawarcia jednej transakcji. Przykładowo, zaciekała nas oferta

umieszczona w gazecie, po skontaktowaniu się z przedsiębiorcą otrzymaliśmy szczegóły umowy e-mailem, a dalsze negocjacje były prowadzone za pośrednictwem faxu.

Sprawdź czym różni się zawieranie umów na odległość od zawierania ich **poza lokalem** przedsiębiorcy!

STRONY UMOWY

Reżimem ochronnym dyrektywy objęte są umowy zawierane między konsumentem a przedsiębiorcą, który w ten sposób zorganizował swoją działalność. Konsumentem jest osoba fizyczna, która działa w celu niezwiązanym z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodem. Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna lub prawna, która występuje w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej.

Prawa konsumenckie nie chronią nas, gdy kupujemy towar na odległość od nieprofesjonalisty.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCY

Przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca obowiązany jest podać nam informację o:

- a. swojej nazwie, a w przypadku konieczności zapłaty z góry, także adres;
- b. podstawowych cechach towaru lub usługi;
- c. cenie towaru lub usługi wraz ze wszystkimi podatkami;
- d. kosztach dostawy;
- e. sposobach płatności, dostawy lub spełnieniu świadczenia;
- f. istnieniu prawa odstąpienia od umowy (wyjątki **sprawdź**);
- g. kosztach wykorzystania środka porozumiewania się na odległość, gdy są skalkulowane inaczej niż przy zwykłych połączeniach;
- h. terminie, w którym oferta lub cena pozostają wiążące;
- i. minimalnym okresie obowiązywania umów o świadczenie ciągłe lub okresowe (podanie tej informacji dotyczy tylko tych sytuacji, w których jest to potrzebne).

Cel handlowy przekazu informacji nie może budzić wątpliwości. Informacja powinna być przejrzysta i zrozumiała dla konsumenta. Ponadto w przypadku porozumiewania się z konsumentem z wykorzystaniem telefonu dostawca musi się na początku rozmowy przedstawić i wyraźnie wskazać na handlowy cel rozmowy.

Po zawarciu umowy konsument musi otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym i dostępnym dla niego nośniku (np. na płycie CD, dyskietce) potwierdzenie informacji wyżej wymienionych (w punktach a-f).

Niezależnie od wszelkich okoliczności przedsiębiorca powinien przedstawić:

pisemną informację na temat warunków i procedury wykonywania prawa odstąpienia od umowy, włącznie z wyjątkami,
adres miejsca prowadzenia działalności dostawcy, pod który konsument może kierować swoje reklamacje,
informacje dotyczące obsługi po sprzedaży i obowiązującej gwarancji,
warunki rozwiązania umów zawieranych na czas nieokreślony lub okres dłuższy niż jeden rok.

CZY MOŻNA ZWRÓCIĆ TOWAR?

Tak, ponieważ kupując produkt poprzez środki porozumiewania się na odległość nie mamy możliwości zobaczenia produktu w rzeczywistości ani upewnienia się, co do charakteru usług przed zawarciem umowy. Po dostawie produktu, może przykładowo okazać się, że egzemplarz prezentowany na stronie internetowej sprawiał wrażenie lepszej jakości produktu lub innej jego kolorystyki. Gdy dokonujemy zakupów na odległość o charakterze transgranicznym czasami nie rozumiemy do końca opisu (w obcym języku) urządzenia czy instrukcji obsługi, więc po dostawie produktu i dokładnym zapoznaniu się z nim, wolimy zwrócić produkt.

W przeciwieństwie do tradycyjnej sprzedaży, gdzie nie przysługuje nam prawo do zwrotu dobrego towaru, tutaj zwraca się produkt wolny od wad. Zapoznaj się dokładnie z zasadami odstąpienia od umowy!

CZY MOŻNA ODSTĄPIĆ OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ?

W przypadku większości umów na odległość konsument może w terminie ustalonym przepisami odstąpić od niej bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu.

Zgodnie ze standardami europejskimi można odstąpić od umowy w terminie co najmniej siedmiu dni roboczych. Poszczególne kraje członkowskie mogą podnieść poziom ochrony konsumenta i zarezerwować dłuższy okres, w którym konsument może odstąpić od umowy na odległość, bez konsekwencji. W Polsce wyznaczono dziesięciodniowy termin.

Terminy liczymy od dnia otrzymania towaru lub od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi. Terminy te biegną tylko w przypadku, gdy przedsiębiorca dopełnił **obowiązków informacyjnych**. W przeciwnym wypadku termin do odstąpienia od umowy niejako zostaje wstrzymany, lecz nie dłużej niż przez okres trzech miesięcy.

Przykład

Zakupiliśmy kurtkę z katalogu od firmy, z siedzibą we Francji. Ani w katalogu ani w umowie sprzedaży przedsiębiorca nie poinformował nas o prawie do odstąpienia od umowy. Po dostawie okazało się, że kurtka źle leży na naszej figurze, więc decydujemy się ją zwrócić. Niestety przez kilkanaście dni nie mamy czasu, pójść na pocztę, żeby kurtkę odesłać. W takim przypadku, pomimo nie wypełnienia przez nas obowiązku, terminy nam nie biegną. Po miesiącu od dostarczenia towaru sprzedawca powiadomił nas o prawie do odstąpienia od umowy, więc wtedy mamy dziesięć dni na odesłanie kurtki do Francji.

Do skutecznego odstąpienia od umowy na odległość wystarczy wysłanie do przedsiębiorcy oświadczenia przed upływem terminu. Istotna jest data nadania "listu", a nie otrzymania go przez adresata. Ważne jest byśmy mieli kopie wysłanego oświadczenia oraz dowód wysłania dokumentu np. potwierdzenia nadania na pocztę.

Jeśli strony umowy nie postanowiły inaczej, to prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje nam w przypadku umów:

- o świadczenie usług, których wykonywanie rozpoczęło się za zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia,
- o dostawę towarów lub świadczenie usług, których cena jest zależna od wahań na rynku finansowym, na które dostawca nie może mieć żadnego wpływu,
- o dostawę towarów wyprodukowanych według życzenia konsumenta, wyraźnie dostosowanych indywidualnie do potrzeb klienta,
- o dostawę towarów takich, które z uwagi na swój charakter nie mogą być odesłane lub ulegają szybkiemu zepsuciu bądź mają krótki termin przydatności do użycia,
- o dostawę nagrań audialnych lub wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało naruszone przez konsumenta,
- o dostawę gazet, periodyków i czasopism,
- o świadczenie usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

CZY KUPUJĄC NA KREDYT MOGĘ ODSTĄPIĆ OD UMOWY?

Jeśli zakupiliśmy produkt na kredyt (od dostawcy towaru lub od strony trzeciej powiązanej umową z dostawcą), to umowa kredytu lub pożyczki ulega rozwiązaniu automatycznie, w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży. Z tytułu rozwiązania umowy kredytu nie powinniśmy ponieść żadnych dodatkowych kosztów.

CZY ZAPŁACĘ KARĘ FINANSOWĄ ZA ODSTĄPIENIE OD UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ?

Konsument z tytułu wykonywania swego prawa **odstąpienia od umowy** w określonym przepisami czasie nie może ponosić żadnych kosztów, poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów. Zwrot wpłaconych pieniędzy musi nastąpić niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 30 dni. W zależności od ustawodawstwa poszczególnych krajów członkowskich Unii termin ten może być krótszy, na korzyść konsumenta - w Polsce w ciągu 14 dni, wraz z odsetkami.

Przykład

Zakupiliśmy aparat fotograficzny z katalogu wysyłkowego firmy, z siedzibą w Belgii. Po trzech dniach okazało się, że aparat nie do końca spełnia nasze potrzeby. Wtedy możemy odsyłać aparat sprzedawcy na własny koszt wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca nie może żądać od nas żadnej opłaty, nawet jeśli zgodziliśmy się na takie rozwiązanie.

JAK DŁUGO TRZEBA CZEKAĆ NA REALIZACJE ZAMÓWIENIA?

Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, dostawca musi zrealizować zamówienie w terminie maksymalnie trzydziestu dni od dnia następującego po złożeniu zamówienia u dostawcy.

Jeśli zamówiony towar lub usługa są niedostępne dostawca musi niezwłocznie powiadomić o tym konsumenta i dokonać zwrotu wszystkich wpłaconych kwot, najpóźniej w terminie 30 dni.

Gdy przedsiębiorca nie może wykonać umowy, to przez dostarczenie konsumentowi towaru lub usługi o równorzędnej jakości i cenie może zwolnić się ze zobowiązania, jeśli taka możliwość została przewidziana przed zawarciem umowy lub w umowie. Należy o tym powiadomić konsumenta w przejrzysty i zrozumiały sposób. Jeśli nie odpowiada nam świadczenie zastępcze to mamy prawo odstąpić od umowy, za zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy.

PŁATNOŚĆ ZA POMOCĄ KARTY

Konsument może żądać unieważnienia zapłaty w przypadku nieuprawnionego użycia jego karty płatniczej w ramach umów zawieranych na odległość. Usunięcie nieprawidłowości powinno nastąpić na koszt przedsiębiorcy.

CZY TRZEBA ZAPŁAĆ ZA DOSTAWĘ TOWARU NIEZAMÓWIONEGO?

W świetle zakupów transgranicznych jest to istotny problem, ponieważ dostajemy produkt z listem w obcym języku, po kilku dniach możemy dostać rachunek. Albo w ogóle nie rozumiemy, o co chodzi albo rozumiemy częściowo i podejmujemy działania, które wciągają nas w niepotrzebne kłopoty.

Przesłanie produktów przez nas niezamówionych nie wiąże nas i nie rodzi żadnych obowiązków po stronie konsumenta. Przedsiębiorca na własne ryzyko dostarcza nam towar.

Przeważnie firmy wysyłają nam drobne upominki, jak książka bądź elegancki długopis lub jakieś urządzenie "do wypróbowania". Przedsiębiorca powinien być świadomy, że dana rzecz może nie być nam potrzebna, może się nie podobać albo może nie stać nas na zakup tego produktu. Ponadto konsument nie może ponosić konsekwencji za działania przedsiębiorcy.

Zatem możemy zignorować przesyłkę towaru niezamówionego, nawet, jeśli w liście przewodnim znajduje się zapis, że "brak odpowiedzi będzie poczytany za akceptację przesyłki".

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?

Pamiętaj, iż dokonując zakupów za pośrednictwem poczty lub przez Internet zawierasz umowę na odległość.

Propozycja zawarcia tego typu umowy, w postaci np. oferty, powinna być jednoznaczna i w sposób zrozumiały informować o zamiarze zawarcia umowy przez tego, kto ją składa.

Pamiętaj, że masz prawo do ochrony prywatności - dlatego też posłużenie się faxem czy pocztą elektroniczną w celu złożenia propozycji zawarcia umowy może wystąpić tylko i wyłącznie za Twoją zgodą.

Pamiętaj, iż nie musisz spełniać świadczenia, którego nie zamawiałeś - towar opatrzony sformułowaniem - " brak odpowiedzi będzie poczytywany za akceptację" przesyłany jest na ryzyko przedsiębiorcy.

Pamiętaj, iż możesz odstąpić od umowy w terminie 10 dni od wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy usług - od dnia jej zawarcia.

Pamiętaj, iż możesz odstąpić od umowy bez podawania przyczyn swojej decyzji.

Pamiętaj, iż przedsiębiorca nie może zastrzec, iż konsument może odstąpić od umowy za zapłatą tzw. odstępnego - nie musisz płacić jakichkolwiek dodatkowych opłat.