

Prawo konsumenckie

– zawieranie umów przez
Internet... i nie tylko.

Nysa, dn. 17 października 2018 r.



AGENDA

- I. Podstawa prawna;
- II. Rodzaje umów;
- III. Umowa zawarta na odległość;
- IV. Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- V. Odstąpienie od umowy.

PODSTAWA PRAWNA



- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1963 r. **Kodeks Cywilny** (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 – t.j.);
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. **o prawach konsumenta** (Dz.U. z 2017 r., poz. 683 – t.j.);
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. **o ochronie konkurencji i konsumentów** (Dz.U. z 2018 r., poz. 798– t.j.);
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. **o kredycie konsumenckim** (Dz.U. z 2018 r., poz. 993 – t.j.).

Rodzaje umów



USTNA



PISEMNA



ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ



ZAWARTA POZA LOKALEM
PRZEDSIĘBIORSTWA

Pojęcie konsumenta



Art. 22¹ Kodeksu cywilnego:

„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.”

Ustawa o prawach konsumenta



Do jakich umów nie stosujemy ustawy o prawach konsumenta (m.in.):

- zawieranych **poza lokalem** przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty **kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych**;
- zawieranych za pomocą **automatów sprzedających** lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;
- dotyczących **przewozu osób**;
- dotyczących **gier hazardowych**;
- dotyczących **usług socjalnych**, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej; dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej;
- zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym **częstych i regularnych objazdów**, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta;
- **najmu, sprzedaży nieruchomości**;
- **usług finansowych**, jak: kredyty, fundusze inwestycyjne (za wyjątkiem tych, które są wskazane w ustawie).

Umowa zawarta na odległość



allegro

eBilet.pl

ebay

amazon

 Militaria.pl

Umowa zawarta na odległość



Definicja umowy:

- 1) umowa musi być zawarta między **przedsiębiorcą, a konsumentem**;
- 2) zawarcie umowy następuje **w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość**;
- 3) zawarcie umowy następuje **bez jednoczesnej fizycznej obecności stron**;
- 4) do zawarcia umowy dochodzi **wyłącznie przy pomocy środka lub środków porozumiewania się na odległość***

np. umowa zawarta przez internet, telefon, sprzedaż wysyłkowa.

* art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.



Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób **jasny i zrozumiały** o:

Obowiązki przedsiębiorcy



- **głównych cechach świadczenia** z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz **sposobu porozumiewania się z konsumentem**;
- **swoich danych identyfikujących**, w szczególności o **firmie**, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany; **adresie przedsiębiorstwa**, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą; adresie, pod którym konsument może składać reklamacje;
- **łącznie cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami**, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności;

Obowiązki przedsiębiorcy



- **kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy**, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
- **sposobie i terminie zapłaty**; sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- **sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy** na podstawie ustawy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- **kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument**; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- **obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów**, zgodnie z ustawą;

Obowiązki przedsiębiorcy



- **braku prawa odstąpienia od umowy** na podstawie ustawy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad; istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- kodeksie dobrych praktyk;
- **czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy** - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;

Obowiązki przedsiębiorcy



- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
- funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środków ich ochrony; mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Przedsiębiorca musi poinformować o dodatkowych płatnościach, w przeciwnym razie konsumentowi przysługuje ich zwrot.



Utrwalenie przekazywanych informacji:

- w przypadku umów zawieranych na odległość - w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem;
- w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa – utrwalenie na papierze lub na innym trwałym nośniku (jeżeli konsument wyrazi na to zgodę), w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

Umowa zawarta na odległość sposoby płatności



Karta bankomatowa/kredytowa



Ilustracja budowy karty bankomatowej dostępna na stronie: <https://hintigo.pl/artukul/karta-platnicza-budowa/>

Karta bankomatowa/kredytowa



Forma zabezpieczenia płatnością kartą kredytową/bankomatową:

- **antywirus;**
- **ustalenie limitów na rachunku bankowym.**

Przelew



tradycyjny

internetowy

PayU
(przekierowanie na stronę Banku)

PayPal

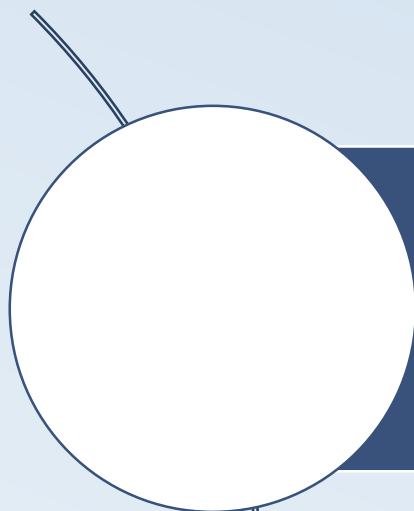
Forma zabezpieczenia
płatności przelewem:

- potwierdzenie danych Sprzedawcy;
- antywirus;
- karta z kodami;
- sms;
- limity na rachunku bankowym.

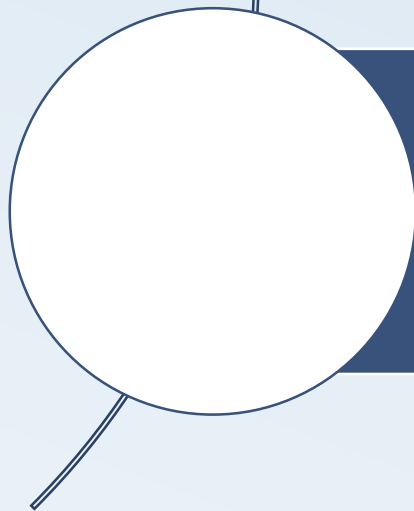
KURIER

1. **Płatność** przed otwarciem paczki;
2. **Sprawdzenie towaru** przy kurierze;
3. **Spisanie protokołu uszkodzeń** (lub zgłoszenie na liście przewozowym) w przypadku stwierdzenia uszkodzeń;
4. **Zwrot towaru** kurierowi w przypadku stwierdzenia uszkodzeń.

Brak towaru



zawiadomienie Sprzedawcy o
braku przesyłki



zawiadomienie o podejrzeniu
popętnienia przestępstwa
(Policja/Prokuratura)



Na początku rozmowy telefonicznej, przedsiębiorca musi poinformować o:

- danych identyfikacyjnych przedsiębiorcy,
- danych identyfikujących osobę, która telefonuje.

Jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. **Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.**

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa



Umowa pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem zawarta:

- przy **jednoczesnej fizycznej obecności stron** w miejscu, które **nie jest lokalem** przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy;
- w wyniku **przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta przedsiębiorcy, w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy**;
- w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

np. umowa zawarta podczas prezentacji.

* art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa



Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

W taki sam sposób przedsiębiorca potwierdza konsumentowi otrzymanie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

Odstąpienie od umowy



Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może od niej odstąpić, bez podawania przyczyny, w terminie **14 dni**:

- od dnia uzyskania rzeczy przez konsumenta (lub wskazanej przez niego osoby trzeciej),
 - od dnia otrzymania ostatniej rzeczy, jeśli są one dostarczane osobno, partiami lub w częściach,
 - od dnia otrzymania pierwszej rzeczy – jeśli umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony,
 - od dnia zawarcia umowy – w przypadku pozostałych umów.
- **Jeśli przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia do umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu ww. terminu.**

Odstąpienie od umowy



Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Odstąpienie od umowy



W przypadku odstąpienia od umowy konsument nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów poza:

- kosztami dostawy (o ile są wyższe niż najtańsze, a taki wybór dokonał konsument);
- bezpośrednimi kosztami zwrotu rzeczy (chyba, że przedsiębiorca je ponosi lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów);
- proporcjonalnym wynagrodzeniem w przypadku, częściowego spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę.

Przyjmuje się, iż umowa jest niezawarta, w przypadku odstąpienia od niej przez konsumenta.

Odstąpienie od umowy

Odstąpienie od umowy nie przysługuje, gdy:

- o świadczenie usług, jeżeli **przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta**, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- w której **cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym**, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- w której **przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana**, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca **szybkemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia**;
- w której przedmiotem świadczenia jest **rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

Odstąpienie od umowy

- w której przedmiotem świadczenia są **rzeczy, które po dostarczeniu**, ze względu na swój charakter, **zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami**;
- w której przedmiotem świadczenia są **napoje alkoholowe**, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- w której **konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji**; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- w której przedmiotem świadczenia są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu**;
- o dostarczanie **dzienników, periodyków lub czasopism**, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawartej w drodze aukcji publicznej;
- o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy,

Odstąpienie od umowy



- zawartej w drodze **aukcji publicznej**;
- o świadczenie usług w zakresie **zakwaterowania**, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- o **dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym**, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Wzór odstąpienia

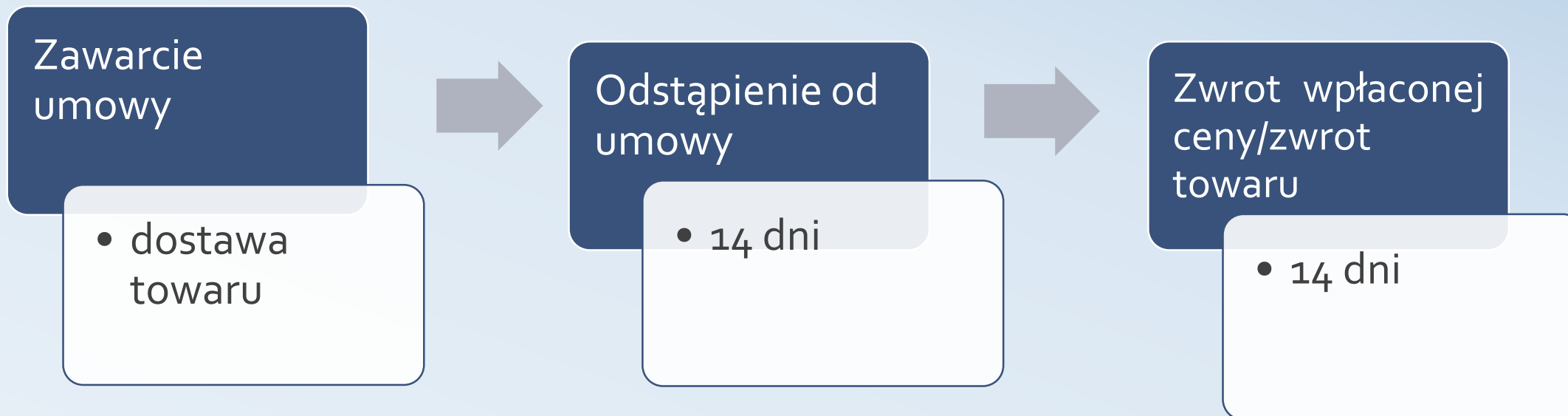


(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]
- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

Procedura odstąpienia od umowy



Reklamacja



Przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta, w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

Odpowiedź na reklamację musi być udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku.

Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, to uważa się, że uznał reklamację.

Rękojmia, a gwarancja



Rękojmia:

- odpowiedzialność przedsiębiorcy za wady fizyczne i prawne rzeczy;
- w przypadku stwierdzenia wady fizycznej, konsument może:
 - żądać obniżenia ceny,
 - odstąpić od umowy;
- w przypadku zgłoszenia wady, przedsiębiorca może usunąć wadę wydać nową rzecz wolną od wad;
- termin rękojmi wynosi 2 lata – rzeczy, 5 lat – nieruchomości, od momentu ich wydania;

Rękojmia, a gwarancja



Gwarancja:

- **dodatkowy dokument;**
- **może obejmować uprawnienie do:**
 - **zwrotu ceny,**
 - **wymiany rzeczy,**
 - **naprawy rzeczy lub innych usług;**
- **termin gwarancji biegnie na nowo od chwili naprawy/wymiany rzeczy.**



KANCELARIA RADCY PRAWNEGO
JOLANTA WOLSKA

Oddział główny:

ul. Rуска 18/31
50-079 Wrocław

Filia w Nysie:

ul. Sudecka 11A
48-303 Nysa