

# Nowe prawa konsumenta

Już od  
**25**  
grudnia

## DGP WYJAŚNIA, CO MUSI WIEDZIEĆ KLIENT

■ Jak nie dać się oszukać na e-zakupach | ■ Czego można żądać od sprzedawcy | ■ Ile jest czasu na odstąpienie od umowy

gazetaprawna.pl

PIĄTEK-NIEDZIELA  
12-14 grudnia 2014 nr 241 (3882)

### Spis treści

#### Pobieraczek już niegroźny

Serwisy ukrywające opłaty za korzystanie nie naciągają już klientów. Jeśli nie uprzedzą o kosztach, umowa będzie nieważna **str. II**

#### Towar zwrócisz nawet po roku

Jeśli sklep internetowy nie poinformuje o prawie do odstąpienia od umowy zawartej przez internet, to termin na zwrot towaru wydłuży się z 14 dni do ponad roku **str. III**

#### Nie trzeba się zgadzać na drugą naprawę

Po stwierdzeniu drugiej usterki konsument będzie mógł zwrócić towar i zażądać zwrotu pieniędzy. Musi być ona jednak istotna **str. IV**

#### Wy pytasz, my odpowiadamy

Publikujemy odpowiedzi na kilkadziesiąt pytań, które mogą nurtować klientów e-sklepów w związku ze zmianą przepisów **str. V-VIII**

Masz pytanie dotyczące zmian prawa konsumenckiego? Już dziś bezpłatny dyżur ekspertów w ramach akcji Dziennika Gazety Prawnej i Availo Prawo Direct.

Dzwoń w piątek w godz. 9-17, numer infolinii: 22 22 80 820.

## Kupujący mają więcej przywilejów

Zakupy w sklepach tradycyjnych i internetowych **będą bezpieczniejsze**. Musimy poznać wszystkie istotne informacje. Łatwiej też zwrócimy towar

W pierwszy dzień świąt Bożego Narodzenia, 25 grudnia 2014 r., wchodzi w życie przepisy określające często jako rewolucyjne dla e-handlu, dla sprzedawców i ich klientów. Mowa o ustawie o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827). Przywraca ona pojęcie rękojmi. Koniec z powtarzającymi się wiele razy naprawami lub wymianą produktu na taki, o którym wiadomo, że i tak się popsuje. Przy drugiej usterce klient będzie mógł odstąpić od umowy, czyli zwrócić towar i zażądać oddania pieniędzy. I to przez dwa lata. Warunek będzie jeden – wada musi być istotna.

### Bez ukrytych kosztów

Największe zmiany dotyczą jednak handlu internetowego. Najczęściej zwraca się uwagę na wydłużenie terminu zwrotu towaru kupionego w sieci, a tak naprawdę czasu, jaki ma klient na odstąpienie od umowy zawartej przez internet. Rzeczywiście zamiast 10 dni będzie teraz 14, jednak najistotniejsze

będą nowe, rozbudowane obowiązki informacyjne. Chodzi o to, by klient zawierający umowę na odległość, był świadom wszystkich wiążących się z tym konsekwencji. Dla

### Już przy drugiej reklamacji będziemy mogli zażądać zwrotu pieniędzy

tęgo katalog informacji, które trzeba mu przedstawić przed zawarciem umowy, został rozbudowany z 7 do 21 punktów.

Szczególnie istotny jest obowiązek rzetelnego informowania o wysokości zapłaty. Nie wystarczy sama cena, ale konieczne są też wszystkie dodatkowe koszty związane zarówno z dostawą towaru, jak i stosowanymi środkami porozumiewania się. Klient powinien wiedzieć o wszystkich opłatach. Je-

śli jakieś nie zostaną mu przedstawione, nie będzie ich musiał ponosić. Co więcej, gdy nie potwierdzi, że wiedział o odpłatnym charakterze umowy, to nie zostanie ona zawarta. Jeśli zaś zamówienie złoży za pomocą przycisku na stronie internetowej, musi na nim widnieć napis: „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.

### Grzywna za brak danych

O tym jak ustawodawca polski i unijny traktują obowiązki informacyjne sprzedawców, świadczyć mogą dodatkowe sankcje nałożone nowymi przepisami. Zatajenie informacji, a nawet ich niepełne udzielenie, będzie wykroczeniem (dodany art. 139b kodeksu wykroczeń), podlegającym karze grzywny. Klient zarówno tradycyjnego jak i internetowego sklepu, który nie otrzyma kompletu wymaganych prawem danych, będzie mógł domagać się ści-

gania sprzedawcy. Wystarczy więc, że przedsiębiorca nie wyjaśni, jak wygląda procedura składania reklamacji, lub nie wskaże sposobu kontaktowania się z konsumentem, a ten będzie mógł zgłosić to wykroczenie policji lub prokuratorowi.

Niedopełnienie obowiązków informacyjnych może być karane także dzisiaj przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, ale wtedy, gdy narusza zbiorowy interes konsumentów. Teraz grzywna będzie grozić przy jednostkowym naruszeniu.

Obowiązki informacyjne nie będą miały zastosowania jedynie przy drobnych umowach życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu. Klient kupujący np. mleko i bułki nie będzie musiał otrzymywać kompletu wskazanych w przepisach danych, ale ten nabywający odkurzacz albo tablet już tak.

Redaktor prowadzący: Barbara Grzywińska-Doktor, barbara.doktor@infor.pl  
Dodatek w całości przygotował Sławomir Wikariak, slawomir.wikariak@infor.pl

## PRAWO NA CO DZIEŃ

# Konsument musi wiedzieć, że będzie płacił

Koniec z **naciąganiem użytkowników internetu** na ukryte opłaty. Specjalny przycisk ostrzeże przed finansowymi konsekwencjami transakcji

Jeśli umowa zawarta w internecie będzie się wiązać z jakąkolwiek płatnością, konsument musi o tym zostać poinformowany w sposób jasny i wi doczny przed złożeniem zamówienia. Internetowy sprzedawca musi zadbać, by klient jednoznacznie potwierdził, że zapłaci. Bez takiego potwierdzenia umowa nie zostanie zawarta.

Jeśli do złożenia zamówienia służy przycisk na stronie internetowej

(a tak jest w większości przypadków), musi się znaleźć na nim napis „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. Jeśli takiego napisu nie ma, umowa nie zostanie zawarta (art. 17 ust. 4 ustawy – Prawo zamówień publicznych).

Bezpośrednim powodem uchwalenia tych przepisów były kłopoty użytkowników serwisu Pobieraczek. Choć on już nie działa, to nie brakuje naśladowców, którzy

również podstępem próbują nakłonić klientów do zawierania odpłatnych umów. W rozbudowanych regulaminach kryją się bowiem wzmianki o odpłatności i o tym po jakimś czasie użytkownicy dostają wezwanie do zapłaty. Teoretycznie wszystko jest w porządku – każdy powinien czytać, na co się godzi. W rzeczywistości to żerowanie na naiwności.

Formułowanie zawiłych regulaminów na nic

się już nie zda. Klient będzie musiał potwierdzić, że wie o odpłatności i że na nią się zgadza. Choć nie da się wykluczyć, że niektórzy przedsiębiorcy nadal będą usiłowali przechytrzyć konsumentów, to nowe regulacje powinny lepiej zabezpieczać interes tych ostatnich. Dla przykładu akceptacja całego regulaminu, w którym gdzieś zostanie ukryta informacja o odpłatności, nie będzie wystarczająca. Przepis mówi o „wyraźnym” potwierdzeniu świadomości opłat. Podobnie nic nie da dzielenie umowy na okres bezpłatny i płatny. Klient będzie musiał bowiem potwierdzić, że przechodzi na umowę odpłatną.

Choć nowe przepisy powstały z powodu nieuczciwych usługodawców, to będą musieli stosować je także sprzedawcy. To zresztą dla nich pewien problem, bo muszą zastąpić dotychczasowe przyciski (np. z napisem „Kupuję”) dużo większymi z napisem „Zamówienie

z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnym.

Nacisk na rzetelne przedstawianie informacji kładą też inne przepisy. Zgodnie z art. 12 ustawy sprzedawca musi powiadomić o „łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami (...), a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia”.

Klient musi wiedzieć o wszystkich opłatach. Dlaczego to takie istotne? Bo jeżeli przedsiębiorca ich nie poda – to konsument nie będzie musiał ich pokryć. Zgodnie bowiem z art. 23 ustawy, „jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 5, lub kosztów zwrotu rzeczy, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 10, konsument nie ponosi tych opłat i kosztów”.

## try pytan

### Przejrzystość w e-handlu to podstawa udanych zakupów



DR ALEKSANDRA  
KUNKIEL-KRYŃSKA

radca prawny, kancelaria Wierzbowski Eversheds

Jakie zmiany w przepisach dotyczących e-handlu uważa pani za najistotniejsze? Z pewnością rozszerzenie obowiązków informacyjnych nałożonych na przedsiębiorców oraz określenie sposobu przekazywania informacji w umowach zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Ważne jest też wydłużenie do 14 dni terminu na odstąpienie od umowy. Warto tu zwrócić uwagę, że termin ten został ujednolicony w całej Unii. Ponadto – poprzez nowelizację kodeksu cywilnego – ustawa wprowadza zintegrowaną dla całego obrotu regulację odpowiedzialności sprzedawcy za jakość rzeczy sprzedanej opartą na kon-

cepcji wady. Tym samym istotne zmiany będą dotyczyły także procedur reklamacyjnych.

#### Sprzedawcy najbardziej boją się nadużycia przez klientów prawa do zwrotu towaru. Czy słusznie?

Uprawnienie to istniało przecież do tej pory, tylko zasady zostały uporządkowane: został wydłużony termin na odstąpienie od umowy, a także jasno określono zasady zwrotu kosztów. Zgodnie z nowymi przepisami przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym także koszty dostarczenia, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy. Ważne jest to, że przedsiębiorca będzie musiał zwrócić konsumentowi tylko koszty najtań-

szego, zwykłego sposobu dostarczenia, który oferuje. W praktyce jest to więc korzystne dla przedsiębiorców – mogą bowiem zwracać jedynie koszty przesyłki pocztą, a nie droższej przesyłki kurierskiej.

Czy obowiązek umieszczania przycisku informującego o odpłatności ukróci działalność naciągaczy typu Pobieraczek? Problem ma szerszy wymiar. Należy oczekiwać, że szerzej uregulowane obowiązki informacyjne oraz wymóg informowania w sposób czytelny i prostym językiem będą miały walor ochronny dla konsumentów. Istotne znaczenie ma też obowiązek uzyskania wyraźnej zgody od konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie, a także to, że przedsiębiorca będzie musiał uzyskać potwierdzenie konsumenta, iż wie, że składa zamówienie z obowiązkiem zapłaty.

Rozmawiał Sławomir Wikariak

# Sprzedawca ma oddać pieniądze nawet po roku

**Nowe przepisy kładą szczególny nacisk na informowanie klienta, że ma prawo zrezygnować z zakupów w e-sklepie**

Prawo do odstąpienia od umowy przy zakupach w sklepie internetowym nie jest nowością. Ma ono rekompensować konsumentom to, że nie mogą – jak w tradycyjnym sklepie – sprawdzić, co kupują, i dokładnie tego obejrzeć. Teraz czas na odstąpienie od umowy zawartej w sieci wydłuża się z dotychczasowych 10 dni do 14 dni. To uprawnienie dotyczy zakupów we wszystkich e-sklepach w całej Unii Europejskiej. Każdy z przedsiębiorców może także wydłużyć klientom czas do namysłu.

## Klient musi wiedzieć

O tym, że ma prawo odstąpić od umowy, klient musi wiedzieć, zanim zdecyduje się na zakup. A po jego dokonaniu powinien otrzymać kolejną informację o tym uprawnieniu. Leży to w interesie sprzedawcy, bo jeśli zaniedba tego obowiązku, to termin na odstąpienie od umowy bez podawania przyczyn wydłuża się o dodatkowe 12 miesięcy.

## Wiadomo, kto płaci

Dotychczasowe przepisy nie precyzowały, kto pokrywa koszty przesyłki przy zwrocie towaru. Z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (wyrok z 15 kwietnia 2010 r., sprawa: C-511/08), a także z decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (np. RWR 11/2011) wynikało, że klient płaci jedynie za odesłanie towaru do sprzedawcy,

## Od zamówienia do zwrotu i odzyskania pieniędzy

**25 grudnia 2014 r.**

klient zamawia towar w sklepie internetowym i płaci za niego przelewem internetowym

SHUTTERSTOCK



**5 stycznia 2015 r.**  
klient odbiera przesyłkę od kuriera



**19 stycznia 2015 r.**

w ostatnim możliwym dniu (czternastodniowy termin) klient decyduje się skorzystać z możliwości zwrotu towaru – nadaje na pocztę list polecony z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy



**22 stycznia 2015 r.**

pismo z odstąpieniem od umowy trafia do sklepu internetowego, który tego samego dnia wysłał e-mailem potwierdzenie jego otrzymania



**28 stycznia 2015 r.**

sprzedawca internetowy otrzymuje paczkę ze zwracającym towarem i tego samego dnia zwraca pieniądze na to samo konto, z którego otrzymał płatność za towar

**23 stycznia 2015 r.**  
klient nadaje paczkę ze zwracającym towarem



! Przedstawiony schemat pokazuje jedynie przykład tego, ile może trwać procedura związana z odstąpieniem od umowy. W rzeczywistości może być krótsza (np. gdy sklep udostępnia opcję odstąpienia od umowy drogą elektroniczną), jak i dłuższa (np. gdy klient korzysta z czternastodniowego terminu na odesłanie towaru liczonego od odstąpienia od umowy).

z czym zresztą wielu handlujących w internecie się nie zgadzało. Obecne przepisy mówią jednoznacznie – jeśli konsument zwraca towar, trzeba mu też oddać pieniądze, jakie zapłacił za jego dostarczenie (koszty transportu od sprzedawcy do klienta). Pod jednym wszakże warunkiem – musi to być najtańszy sposób dostawy proponowany w e-sklepie. Jeśli konsument wybierze inny (szybszy lub dla niego wygodniejszy), to przedsiębiorca i tak zwraca mu jedynie tyle, ile zapłaciłby za najtańszą dostawę. Za odesłanie towaru z powrotem do e-sklepu, tak jak

dotychczas, płaci osoba odstępująca od umowy.

## Zwrot pieniędzy

Klientowi zwracającemu towar należy oddać wpłacone wcześniej pieniądze niezwłocznie i nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jest jednak pewne zastrzeżenie. Zgodnie z art. 32 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta przedsiębiorca może odczekać, aż otrzyma zwracany przedmiot i go sprawdzi. Z dużą dozą prawdopodobieństwa można przypuszczać, że większość skorzysta z tej furtki, aby zminimalizować ryzyko strat.

## Nie wszystko można oddać

Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje przy zakupie m.in.:

- rzeczy zrobionych na zlecenie klienta (np. szyty na miarę garnitur, meble na wymiar),
  - produktów szybko psujących się (np. świeże ryby),
  - produktów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których nie można zwrócić ze względów zdrowotnych lub higienicznych po rozpakowaniu (np. szczoteczka do zębów),
  - rzeczy, które ze względu na swój charakter są połączone z innymi (np. sprzęt do zabudowy),
  - nagrań audio i wideo, programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu po jego rozerwaniu (np. zafoliowane płyty CD),
  - dzienników, periodyków lub czasopism (z wyjątkiem prenumeraty, którą można odwołać),
  - przedmiotów na aukcji publicznej (np. na Allegro, ale tylko wtedy, gdy można przebić cenę).
- Pełną listę umów, od których nie można odstąpić, zapisano w art. 38 ustawy o prawach konsumentów.



## PRAWO NA CO DZIEŃ

Produkt, który popsuje się po raz drugi, **będzie można zwrócić i zażądać oddania pieniędzy**. Wada musi być jednak istotna

Nowa ustawa o prawach konsumenta zmienia zasady reklamacji towaru kupionego zarówno w sklepie internetowym, jak i tradycyjnym. Teraz regulować je będą w kodeksie cywilnym przepisy o rękojmi (Dział II, Rękojmia za wady), które dotychczas obowiązywały jedynie w stosunkach między przedsiębiorcami, a teraz znów dotyczyć będą sprzedaży konsumenckiej.

### Nie tylko naprawa

Kiedy okaże się, że zakupiony towar ma wadę, konsument będzie teraz mieć większy niż dotychczas wachlarz możliwości. Do tej pory na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej mogli żądać naprawy towaru lub jego wymiany na nowy. Na podstawie rękojmi będą mogli dodatkowo domagać się obniżenia ceny, a nawet odstąpić od umowy. Nie oznacza to jednak, że sprzedawca zostanie od razu zmuszony do akceptacji tych żądań. Jeśli bowiem niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie – to sprawa również zostanie uznana za załatwioną.

Dotyczy to jednak tylko pierwszej naprawy. Jeżeli produkt zostanie już raz

wymieniony lub naprawiony i znów pojawi się wada (może być inna) – to klient nie będzie musiał już godzić się na kolejną wymianę czy naprawę. Przy drugiej usterce może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, a sprzedawca musi je zaakceptować (art. 560 par. 1 k.c.).

### Wada ma być istotna

Nadużywanie przez konsumentów prawa do zwrotu towaru to jedna z największych obaw sprzedawców. Podczas prac sejmowych podawali oni przykład klienta, który po roku jeżdżenia samochodem będzie chciał go oddać, bo popsuje się, dajmy na to, wycieraczka. Przedstawiciele Ministerstwa Sprawiedliwości przekonali jednak posłów, że obawy te są wyolbrzymiane. I podawali

kontrprzykład – sklepu, który po raz kolejny chce naprawiać trzy razy już reklamowane buty.

Dlaczego obawy przedsiębiorców wydają się przesadzone? Dlatego że nie każda wada będzie uprawniała do zwrotu towaru. Otóż zgodnie z art. 560 par. 4 k.c. „kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna”. Przepisy nie definiują wady nieistotnej, dlatego przez pewien czas można spodziewać się sporów na temat.

# Nowe zasady reklamacji są korzystniejsze dla klientów

Bez wątpienia duża ich część będzie się kończyła w sądach.

### Dwa regulaminy

Przypomnijmy – dotychczas zasady reklamacji określała ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), w której określono zasady niezgodności towaru z umową. Od 25 grudnia będą one wynikać z kodeksu cywilnego.

Zgodnie z przepisami przejściowymi do umów zawartych, zanim **zacznie obowiązywać nowa**

ustawa, stosuje się regulacje dotychczasowe – a więc zawarte w dotychczasowej ustawie, mimo że zostanie ona uchylona. Dopiero umowy zawarte 25 stycznia zostaną objęte nowymi regulacjami. Może więc się zdarzyć, że na początku 2015 roku w sklepie spotka się dwóch klientów, którzy kupili dokładnie ten sam produkt, a sprzedawca rozpatrzy ich reklamację na odmiennych zasadach. Jedną jako niezgodność towaru z umową, a drugą w ramach rękojmi przewidzianej w kodeksie

cywilnym. W większości przypadków korzystniejsza będzie ta druga opcja. W efekcie nie da się wykluczyć, że w jednym przypadku sprzedawca uwzględni żądanie reklamującego, a w innym już nie.

Poza wspomnianymi na początku tekstu różnicami nowe przepisy wydłużą okres domniemania, że wada występowała podczas wydania towaru. Dziś wynosi on 6 miesięcy, od 25 grudnia będzie to pełny rok. Po zgłoszeniu reklamacji przed upływem tego terminu automatycznie zakłada się, że rzecz była wadliwa w chwili jej sprzedaży, co znacznie uprości reklamację. Przeciwnie tej zmianie również protestowały

organizacje skupiające przedsiębiorców, również bezskutecznie.

### Nowe obowiązki

Dla sklepów internetowych zmiana przepisów oznacza dodatkowe obowiązki. Będą musiały posiadać dwa odrębne regulaminy sprzedaży – jeden dostosowany do nowych przepisów, a drugi do dotychczasowych. Przepisy wymagają bowiem, by wśród informacji udostępnianych klientom znalazły się też wskazówki dotyczące procedury rozpatrywania reklamacji. Taki stan rzeczy powinien być utrzymywany co najmniej przez dwa lata, gdyż taki jest minimalny okres ochrony wynikający z przepisów dotyczących niezgodności towaru z umową.

## Zmienione przepisy przywracają pojęcie wadliwego towaru

Zgodnie z art. 556<sup>1</sup> kodeksu cywilnego polegać ma ono na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, w szczególności gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć,
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego,
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy,
- została wydana kupującemu w stanie niezupelnym.



# Uprawnienia e-klienta bez żadnych wątpliwości

**I Co można, a czego nie można zwrócić do sklepu internetowego**

Kupiłem w sklepie internetowym elektroniczne pianino. Aby je przetestować, musiałem rozerwać opakowanie. Po włożeniu baterii okazało się, że brzmienie mnie nie satysfakcjonuje. Czy sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia towaru z powrotem z tego powodu, że został rozpakowany?

**Nie** Prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez internet wprowadzono po to, by wyrównać szanse konsumentów. W tradycyjnym sklepie możemy obejrzeć towar, a także go przetestować. To samo mamy też prawo zrobić z tym, który zamówiliśmy w sklepie internetowym.

Zastrzeżenie poczynione przez sprzedawcę na temat przyjmowania jedynie nierozpakowanego towaru jest bezskuteczne. Prawo do odstąpienia od umowy wynika bowiem z mocy ustawy (rozdział 4 ustawy o prawach konsumenta: „Prawo odstąpienia od umowy”) i przedsiębiorca nie może go w żaden sposób ograniczać.

Sprzedawca nie tylko musi przyjąć towar, ale też zwrócić całość zapłaty. Jedyny wyjątek od tej reguły wprowadza art. 34 ust. 4 ustawy. Zgodnie z nim konsument rzeczywiście ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, ale tylko wówczas, gdy było to wynikiem „korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy”. Nie ma najmniejszych wątpliwości, że bez włożenia baterii i uru-

chomienia pianina czytelnik nie mógł sprawdzić jego brzmienia. Korzystał więc z niego w sposób, który nie wykraczał poza to, co konieczne do stwierdzenia charakteru i cech kupionej rzeczy.

Zamówiłem w e-sklepie pilarkę spalinową. Gdy dotarła, przetestowałem ją, wlewając paliwo i tnąc drzewo. Bez wątplenia na łańcuchu tnącym widać ślady użytkowania. Czy mimo to mam prawo odstąpić od umowy?

**Tak** Nowe przepisy (w przeciwnieństwie do wcześniejszych) nie ograniczają możliwości odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy towar nie nosi śladów użytkowania wykraczających poza tzw. zwykły zarząd. Tak więc sprzedawca jest zobowiązany przyjąć z powrotem także pilarkę, po której widać, że była używana.

Nie oznacza to jednak, że klient otrzyma pełną zapłatę za zwrócony towar. Zgodnie z art. 34 ust. 4 ustawy „konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzysta-

**UWAGA :** Wszystkie odpowiedzi dotyczą stanu prawnego, który będzie obowiązywał od 25 grudnia 2014 r., kiedy wejdzie w życie ustawa o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 82), dalej zwana „ustawą”.

nia z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy”. Cięcie drewna pilarką to normalne użytkowanie, które wykracza poza testowanie urządzenia. Dlatego też sprzedawca będzie mógł potrącić kwotę, która zrównoważy mu stratę wy-

kającą z pomniejszenia wartości zwracanego towaru.

Największe wątpliwości może budzić kwota potrącenia. Przedsiębiorcy będą mieli tendencję do jej zawyżania, a klienci do zaniżania. Jeśli pertraktacje nie zakończą się sukcesem, to pewnie nie obejdzie się bez pomocy sądu. W ustaleniu konkretnej kwoty pomocne mogą być pomocne serwisy aukcyjne, np. Allegro. Można próbować wyciągnąć średnią, jaką osiągają ceny używanego sprzętu danego typu. W niektórych sytuacjach może się okazać, że towar używany straci całą wartość, gdyż po prostu nie będzie nadawał się do dalszej odsprzedaży.

**W prezencie dostałem dokładnie taką samą szczoteczkę elektryczną jak ta, którą kupiłem w sklepie internetowym. Nie minął jeszcze termin 14 dni, więc postanowiłem ją oddać. Sprzedawca nie chce jednak jej przyjąć, powołując się na względy higieniczne. Czy ma do tego prawo?**

**Tak** Ale tylko wtedy, gdy szczoteczka była dostarczona w zapieczętowanym opakowaniu i zostało ono rozerwane. Wtedy sklep nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu, bo zgodnie z art. 38 pkt 5 ustawy konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Przepis ten dotyczy towarów, których nie można zwracać ze względów higienicznych lub zdrowotnych. Chodzić więc może np. o szczoteczkę do zębów, golarkę, lokówkę lub depilator. Pod jednym z warunków – towary muszą być dostarczone w zapieczętowanym opakowaniu. Jeśli nie, to klient może je zwrócić, nawet gdy mogłoby się

wydawać, że nie powinny być ponownie odsprzedawane.

**Czy mogę zwrócić kupioną i – nie ukrywam – kilkakrotnie przesłuchaną płytę CD przy założeniu, że ani na nośniku, ani opakowaniu nie widać śladów użytkowania?**

**Nie** O ile dostarczono ją w zapieczętowanym opakowaniu. Wynika to z art. 39 pkt 9 ustawy, zgodnie z którym prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeśli chodzi o nagrania dźwiękowe, wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte. O ile w tradycyjnych sklepach muzycznych płyty czasem są sprzedawane bez takich opakowań, o tyle internetowi sprzedawcy w zasadzie zawsze je foliują, właśnie po to, by uniemożliwić zwrot odsłuchanych (a może nawet przegranych) albumów.

**Sprzedawca nie chce przyjąć zwrotu kupionego przeze mnie towaru z tego powodu, że do transakcji doszło w serwisie Allegro, a nie w prowadzonym przez niego odrębnie sklepie internetowym. Czy ma prawo odmówić?**

**Tak** Ale wyłącznie wówczas, gdy do transakcji doszło w wyniku aukcji. Innymi słowy – jeśli kupujący mogli oferować coraz wyższą cenę za towar, czyli przebiegać swoje oferty, a ostatecznie towar kupował ten, który zaproponował najwyższą kwotę. Zgodnie z art. 34 ust. 11 ustawy, jeśli umowa jest zawarta w drodze aukcji publicznej, to nie stosuje się do niej prawa do odstąpienia w ciągu 14 dni. War-



## PRAWO NA CO DZIEŃ

to jednak pamiętać, że wiele aukcji w serwisie Allegro w rzeczywistości aukcjami nie jest. To zwykłe oferty ze sztywno ustaloną ceną, które klient przyjmuje (zawierając umowę) poprzez kliknięcie przycisku „Kup teraz”. W takiej sytuacji prawo do zwrotu towaru jak najbardziej przysługuje, mimo że do transakcji doszło w portalu Allegro.

## 2 Jak liczyć terminy w handlu internetowym

**Czy prawo narzuca sprzedawcy termin, w którym musi wystać towar?**

**Nie** Sprzedawca sam decyduje o sposobie i terminie spełnienia świadczenia, co zresztą jest oczywiste. Chociaż zazwyczaj myślimy o drobnych zakupach w sieci, które dostarczą nam w ciągu kilku dni kurier, ta sama umowa zawierana na odległość może dotyczyć np. robionego na zamówienie jachtu. Z oczywistych względów narzucanie terminu w dniach, miesiącach lub nawet latach miałyby się wówczas z celem. Ważne natomiast jest to, że przedsiębiorca musi poinformować konsumenta o terminie spełnienia świadczenia najpóźniej w chwili wyrażenia przez tego ostatniego woli związania się umową na odległość (art. 12 ust. 1 pkt 12 ustawy). Innymi słowy – zawierając umowę, klient musi wiedzieć, kiedy otrzyma towar. Nie oznacza to, że musi być podany sztywny termin. Sprzedawca może posłużyć się widełkami lub wskazać maksymalny termin wysyłki towaru.

**Czy czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zaczynam odmierzać dopiero od dnia, w którym otrzymałem zamówiony towar?**

**Tak** Przynajmniej w większości przypadków. Zgodnie z art. 28 pkt 1 ustawy bieg terminu rozpoczyna się od objęcia rzeczy w posiadanie przez

konsumenta – chodzi o moment odebrania przesyłki od kuriera lub paczki na poczcie. Nie ma znaczenia, kiedy zawarto umowę – liczy się moment, w którym towar dotarł do klienta (ewentualnie osoby upoważnionej przez niego do odbioru rzeczy). Gdy towar jest wysyłany partiami, liczy się moment odebrania przez konsumenta ostatniej przesyłki. Z kolei przy produktach wysyłanych regularnie (np. kolekcje) decydująca jest chwila otrzymania pierwszej przesyłki.

**Założmy, że kurier dowiezie mi zamówiony w sklepie internetowym sprzęt 27 grudnia. Czy ten dzień bierze się pod uwagę przy obliczaniu czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy?**

**Nie** Czternastodniowy termin na zwrot towaru liczymy zgodnie z ogólnymi zasadami wynikającymi z kodeksu cywilnego. Jak mówi art. 111 par 2 k.c. jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło. Policzmy zatem: 27 grudnia klient odbiera przesyłkę. Odliczanie rozpoczynamy więc od 28 grudnia. A to oznacza, że termin na odstąpienie od umowy mija 10 stycznia. Najpóźniej tego dnia musi zostać przesłane sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu.

**W ostatnim dniu terminu na odstąpienie od umowy nadałem je listem poleconym na pocztę. Czy dochowałem terminu i sprzedawca musi przyjąć towar?**

**Tak** Przepisy jednoznacznie stanowią, że nie ma znaczenia, kiedy oświadczenie o odstąpieniu od umowy dotrze do przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 30 ust. 2 ustawy do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Co istotne, w przeciwnieństwie do wielu innych procedur tu nie ma znaczenia, czy list z oświadczeniem zostanie

nadany u operatora wyznaczonego (w tej chwili jest nim Poczta Polska), czy operatora prywatnego. Liczy się data jego wysłania.

Ta sama reguła dotyczy także oświadczeń składanych drogą elektroniczną (jeśli przedsiębiorca nam to umożliwił). Wówczas również decydujący jest moment złożenia oświadczenia (np. wypełnienia formularza zwrotu), a nie to, kiedy zostanie odczytane przez przedsiębiorcę.

**Sprzedawca nie poinformował mnie o tym, że mam prawo do zwrotu towaru. Słyszałem, że wówczas wydłuża się termin, w jakim mogę skorzystać z tego uprawnienia. Czy to prawda?**

**Tak** Ustawodawca uznał, że obowiązek informowania o prawie do odstąpienia od umowy jest szczególnie ważny. Jeśli więc przedsiębiorca go nie wypełni, to zwykły czternastodniowy termin ulega wydłużeniu o dodatkowe 12 miesięcy (czyli wynosi łącznie 24 miesiące i 14 dni od chwili odebrania towaru). Mówi o tym art. 29 ust. 1 ustawy.

Jednocześnie jednak ustawa daje przedsiębiorcy szansę na naprawienie błędu. Jeśli poinformuje klienta, nawet już po przesłaniu mu towaru, o prawie do odstąpienia od umowy, to termin zostaje skrócony do 14 dni liczonych od otrzymania tej informacji przez konsumenta.

**Zamierzam przesłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy na piśmie, gdyż sprzedawca nie dał mi możliwości zrobienia tego przez internet. Czy mogę wystać je razem ze zwracanym towarem?**

**Tak** Co prawda przepisy zakładają pewną sekwencję zdarzeń polegającą na tym, że klient najpierw składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a dopiero później odsyła towar, to jest ona uzasadniona jedynie wyznaczeniem terminów na poszczególne czynności. Przykładowo art. 34 ust. 1 ustawy nakazuje odesłanie to-

waru w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy.

Sprzedawca w żaden sposób nie musi wyrażać zgody na odstąpienie od umowy, gdyż uprawnienie to wynika wprost z przepisów. Zgodnie z art. 31 ust. 1 ustawy jeśli klient skorzysta z tej możliwości, umowę po prostu uważa się za nieważną. Dlatego nic nie stoi na przeszkodzie, aby zarówno oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jak i sam zwracany towar dotarły do niego w tym samym momencie.

**Czy czternastodniowy termin na odesłanie towaru należy liczyć od momentu otrzymania od przedsiębiorcy potwierdzenia skutecznego odstąpienia od umowy?**

**Nie** Zgodnie z art. 34 ust. 1 ustawy termin ten zaczyna biec od dnia odstąpienia od umowy, czyli w momencie wysłania oświadczenia przedsiębiorcy. Jeśli robimy to w formie pisemnej, liczy się dzień nadania korespondencji, a nie jej doręczenia przez kuriera lub pocztę. Moment potwierdzenia przez przedsiębiorcę tego, że doszło do odstąpienia od umowy, nie ma żadnego znaczenia przy liczeniu terminu na zwrot towaru. Czynność ta ma charakter wyłącznie informacyjny – rzeczywiście zgodnie z art. 30 ust. 4 ustawy sprzedawca potwierdza na trwałym nośniku odstąpienie od umowy.

Może się zdarzyć, że wszystkie wspomniane czynności wydarzą się tego samego dnia. Będzie tak zwłaszcza wtedy, gdy kontakt między firmą a klientem odbywa się drogą elektroniczną. Konsument wypełnia formularz odstąpienia od umowy, przesyła go za pośrednictwem strony internetowej e-sklepu, a ten automatycznie generuje i przesyła potwierdzenie. Niemniej jednak obliczając termin na zwrot towaru, należy brać pod uwagę sam moment złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Czytelnik musi jednak pamiętać, że art. 34 ust. 1 ustawy wskazuje 14 dni jako maksymalny dopuszczalny czas na oddanie towaru. Jednocześnie przepisy

mówią, że powinno to nastąpić niezwłocznie. Warto też podkreślić, że podobnie jak przy liczeniu terminu na odstąpienie od umowy, tak i przy zwrocie towaru bierzemy pod uwagę datę nadania paczki, a nie to, kiedy dotrze ona do przedsiębiorcy.

### 3 Za co płaci konsument, a jakie koszty ponosi sprzedawca

Zdecydowałam się na zwrot towaru kupionego przez internet. Czy sprzedawca, zwracając mi zapłatę, musi oddać również to, co zapłaciłam za przesyłkę?

**Tak** Ale tylko wówczas, gdy czytelniczka skorzystała z najtańszego sposobu dostawy towaru. Jeśli wybrała droższy, to sprzedawca nie musi jej zwracać różnicy. Poza ceną samego produktu doliczy do zwracanych pieniędzy jedynie koszty najtańszej wysyłki. Wynika to z art. 33 ustawy.

Można to zobrazować przykładem kosztów dostarczenia książki. Księgarnia internetowa oferuje cztery możliwe formy przesyłki: list ekonomiczny: 5 zł, list priorytetowy: 7 zł, odbiór w Paczkomacie: 10 zł, oraz przesyłkę kurierską: 16 zł. Klientce zależało na czasie więc wybrała najdroższą z opcji. Obok ceny książki: 30 zł, zapłaciła więc wspomniane 16 zł, a więc razem 46 zł. Po oddaniu towaru sprzedawca zwróci jej jednak tylko 35 zł (30 zł za książkę i 5 zł za najtańszym zwykły sposób doręczenia przesyłki).

Czy zwracając towar, muszę pokryć koszty jego odesłania do przedsiębiorcy?

**Tak** Wynika to wprost z art. 34 ust. 2 ustawy, zgodnie z którym „konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy”. Upraszczając – jeśli konsument oddaje towar, to musi zapłacić za jego odesłanie w zależności od

wybranego przez siebie sposobu. Jeśli odwiezie go osobiście – nie zapłaci nic. Warto tu zwrócić uwagę, że chodzi tylko o bezpośrednie koszty zwrotu. Sprzedawca, któremu klient zwraca towar, nie może więc pobierać żadnych dodatkowych opłat, np. za rozpakowanie lub odbiór towaru.

Wspomniany przepis wprowadza jeszcze dwa dodatkowe zastrzeżenia, które zwalniają klienta z obowiązku jakiegokolwiek płatności za odesłanie rzeczy. Po pierwsze stanie się tak wówczas, gdy przedsiębiorca sam zgodzi się je ponieść. Niektóre duże sklepy odzieżowe w reklamach gwarantują bezpłatne odesłanie towaru. Klient nie zapłaci też nic, jeśli nie zostanie poinformowany przez sprzedawcę o konieczności poniesienia kosztów zwrotu. Warto więc czytać informacje przesłane przez przedsiębiorców, bo czasem brak pewnych danych działa na korzyść konsumenta.

Rozważałem zakupy w sklepie internetowym, ale się zmieniłem, gdyż nie umożliwiał płatności przy odbiorze. Czy prawo nie narzuca takiego obowiązku?

**Nie** Przynajmniej od 25 grudnia 2014 r. Wcześniej obowiązująca ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz.U. z 2012 r. poz. 1225 ze zm.) rzeczywiście zawierała art. 11 ust. 1, który zabraniał zobowiązywać konsumenta do płatności przed wykonaniem świadczenia. Przepis ten w rzeczywistości jednak i tak nie był egzekwowany i wiele e-sklepów nie oferowało płatności przy odbiorze.

W każdym razie w nowej ustawie o ochronie praw konsumentów nie ma analogicznej regulacji, przy czym była to świadoma decyzja ustawodawcy. Świat poszedł już tak do przodu i oferuje tak różnorodne i bezpieczne płatności, że pozostawienie dotychczasowego obowiązku byłoby anachronizmem. Sprzedawcy internetowi mogą jednak z własnego wyboru dawać klientom

taką opcję i wielu nadal będzie to robić, gdyż część konsumentów wciąż boi się, że zamiast zamówionego towaru dostanie paczkę z cegłą.

W ofercie internetowej sprzedawcy obok niektórych cen widnieje zastrzeżenie, że mogą się one zmienić, gdyż towaru nie ma w magazynie, a ostateczna zapłata jest uzależniona od dostawy. Czy sprzedawca może stosować takie praktyki?

**Nie** Nie ma żadnych wątpliwości, że narusza art. 12 ust. 1 pkt 5 ustawy, który nakazuje najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość wskazanie mu łącznej ceny wraz ze wszystkimi opłatami dodatkowymi, w tym m.in. kosztami transportu.

Przepis ten wskazuje pewien wyjątek, kiedy można poprzestać na określeniu sposobu obliczania ceny, gdy charakter świadczenia nie pozwala – rozsądnie oceniając – na wskazanie konkretnych kwot. Chodzi tu jednak o naprawdę szczególne sytuacje, np. produkcję czegoś na indywidualne zamówienie. Jeśli jednak mowa o zwykłych towarach, to możliwość zmiany ceny przez dostawcę absolutnie nie daje podstaw do tego, by po zawarciu umowy klient miał płacić więcej, niż widniało w ofercie. Sprzedawca albo w ogóle nie powinien w takiej sytuacji sprzedawać towaru, albo musi wziąć ryzyko wahań cenowych na siebie.

Zapłaciłam za towar przelewem. Sprzedawca ostrzegł mnie, że produkt jest sponadwany z Włoch, więc nie mam zastrzeżeń, że musiałam na niego czekać ponad dwa miesiące. Okazało się jednak, że kompletnie nie pasuje do wystroju pokoju i postanowiłam go zwrócić. Czy w związku z tym, że przez ponad trzy miesiące sprzedawca obracał moimi pieniędzmi (chodzi o sporą kwotę), należą mi się jakieś odsetki?

**Nie** Nowe przepisy nie przewidują takiej możliwości. Sprzedawca zwraca do kupującego, doliczając do niej koszty najtańszej formy dostawy towaru.

Obowiązek doliczenia do przedpłaconej przez klienta kwoty odsetek ustawowych widniał w uchylonej ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz.U. z 2012 r. poz. 1225 ze zm.). Był zresztą ostro krytykowany, gdyż biorąc pod uwagę prawo do odstąpienia od umowy, mógł być wykorzystywany do lokowania pieniędzy na oprocentowanie kilkukrotnie wyższe niż najkorzystniejsze lokaty (w 2014 r. odsetki ustawowe wynosiły 13 proc.).

### 4 O czym, w jaki sposób i kiedy klient musi zostać poinformowany

W regulaminie e-sklepu i w ofercie konkretnego produktu widniało wiele informacji, takich jak nazwa przedsiębiorcy i jego adres, warunki zwrotu towaru oraz okres gwarancji. Czy wszystkie te informacje powinienem otrzymać na piśmie?

**Nie** Czytelnik słusznie zakłada, że wszystkie informacje powinien otrzymać, niekoniecznie jednak na piśmie. Wspomniane w pytaniu informacje to jedynie kilka z 21 wymaganych przez art. 12 ust. 1 ustawy, których przedsiębiorca musi udzielić konsumentowi przed zawarciem umowy. Zgodnie z art. 14 ust. 2 ustawy może to zrobić w sposób „odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość”. W przypadku e-sklepu internetowego będzie to strona internetowa. Wszystkie informacje muszą być wyrażone w sposób czytelny, prostym językiem, czyli bez zawiłych sformułowań prawnych. Strona inter-



## PRAWO NA CO DZIEŃ

netowa może się jednak zmienić, dlatego przepisy wymagają przesłania wszystkich tych informacji na trwałym nośniku najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi (art. 21 ust. 1 ustawy). Zwykle konsument otrzyma wszystkie dane wraz z potwierdzeniem złożenia zamówienia.

Trwałego nośnika nie należy utożsamiać z płytą CD lub pendrive'em. Może być nim plik (np. w formacie PDF), a nawet e-mail. Zgodnie z definicją (art. 2 pkt 4 ustawy) chodzi o materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji skierowanych osobiście do odbiorcy, tak by mógł je odtworzyć w formie niezmienionej. Sformułowania te początkowo budziły pewne wątpliwości, ale rozwiewa je sama dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, w której wprost mowa o e-mailu. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, by sprzedawca przesłał informacje na piśmie, dołączając je np. do paczki z towarem.

**Chcę skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy. W jaki sposób zakomunikować to sprzedawcy internetowemu? Czy wystarczy przesłać mu e-mail ze stosowną treścią?**

**Nie** Chyba że sprzedawca umożliwia taką formę przesłania oświadczenia. Nie ma jednak takiego obowiązku, co zresztą może budzić zdziwienie, skoro cała komunikacja w e-handlu odbywa się w internecie. Ustawodawca uznał jednak, że zależy to od samego sprzedawcy. Jeśli umożliwi składanie oświadczenia drogą elektroniczną, to można wówczas odstąpić od umowy poprzez formularz będący załącznikiem do ustawy (załącznik nr 2) lub składając oświadczenie na stronie internetowej przedsiębiorcy.

Jeśli jednak sklep internetowy nie daje takiej możliwości, skuteczne jest wówczas tylko pismo przesłane lub dostarczone osobiście przedsiębiorcy. Ani e-mail, ani tym bardziej rozmowa telefoniczna nie odgry-

wają żadnego znaczenia. Warto o tym pamiętać, gdyż korzystając najpierw z tych form kontaktu, klient może bezpowrotnie stracić szansę na odstąpienie od umowy.

Wysyłając oświadczenie na piśmie, również można skorzystać ze wspomnianego formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy. Równie dobrze można jednak samemu sformułować treść oświadczenia. Ważne, by znalazły się w nim wszystkie istotne elementy, takie jak dane przedsiębiorcy, wskazanie towaru, który zwracamy, data zawarcia umowy i odebrania przesyłki oraz dane i podpis konsumenta.

**W regulaminie sklepu jest adnotacja o możliwości zwrotu towaru w ciągu 14 dni od jego odebrania. Nie dostałem jej jednak ani wraz z potwierdzeniem złożenia zamówienia, ani z samym towarem. Czy oznacza to, że termin na odstąpienie od umowy zostaje wydłużony o rok?**

**Tak** Choć może to budzić pewne wątpliwości. Zgodnie z art. 29 ust. 2 ustawy termin na odstąpienie od umowy wydłuża się o 12 miesięcy, jeśli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o tym, że ma prawo skorzystać z tej możliwości. Kluczowe jest tu sformułowanie „nie został poinformowany”. Część prawników może bronić tezy, że skoro informację o prawie do odstąpienia od umowy widniały na stronie internetowej i klient mógł się z nimi zapoznać przed złożeniem zamówienia, to obowiązek informacyjny został spełniony. Jednak naszym zdaniem tak nie jest.

Ustawa kładzie na obowiązki informacyjne przedsiębiorcy bardzo duży nacisk. Dlatego większość z nich trzeba powtarzać. Za pierwszym razem informacje wskazane w art. 12 ust. 1 ustawy (w tym zasady odstępowania od umowy) muszą być podane jeszcze przed zawarciem umowy. Na

tym etapie sprzedawca może to zrobić w sposób „odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość”, czyli na stronie internetowej (art. 14 ust. 2 ustawy).

To jednak nie koniec obowiązków informacyjnych. Wszystkie dane wskazane w art. 12 ust. 1 ustawy muszą zostać dostarczone konsumentowi wraz z potwierdzeniem zawarcia umowy na trwałym nośniku (np. e-mailem lub na piśmie). Wynika to wprost z art. 21 ustawy. Jeśli przedsiębiorca nie dopełni tego, to nie zrealizował w pełni obowiązków informacyjnych, w tym także szczególnego nakazu powiadamiania o prawie do odstąpienia od umowy. Dlatego czas na zwrot towaru się wydłuża.

**Zawarłem umowę na usługi internetowe (chodzi o dostęp do pewnego serwisu). Byłem przekonany, że jest darmowy. Tak było w istocie, ale po dwóch tygodniach zmienił się na płatny, o czym nikt mnie nie poinformował. Czy mogę odstąpić od tej umowy?**

## Gdzie szukać pomocy

- miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów – to oni pomagają w sprawach indywidualnych zarówno jeśli chodzi o poradnictwo, jak i ewentualne reprezentowanie konsumentów w sporach z przedsiębiorcami, kontakt do właściwego rzecznika można znaleźć na stronie: uokik.gov.pl
- organizacje konsumenckie – świadcząc porady i pomoc prawną, angażują się też w konkretne spory. Najważniejsze z nich to: Federacja Konsumentów (<http://www.federacja-konsumentow.org.pl>), Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (<http://www.konsumenci.org>) oraz Europejskie Centrum Konsumentów (<http://www.konsument.gov.pl/>). Ta ostatnia organizacja jest właściwa przy sporach z firmami spoza Polski
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – nie pomoże on w indywidualnej sprawie, ale powtarzające się skargi mogą go skłonić do wszczęcia postępowania o zbiorowe naruszenie interesu klientów (np. w przypadku niewłaściwych regulaminów e-sklepów)
- prokuratura i policja – nie tylko wtedy, gdy sprzedawca okaże się oszustem, ale także wówczas, gdy nie dopełni ciążących na nim obowiązków informacyjnych, co stanowi wykroczenie podlegające karze grzywny

**Tak** Ale w zasadzie nie ma takiej potrzeby. Jeśli czytelnik nie został poinformowany w sposób wyraźny o płatnym charakterze umowy, to oznacza, że nie została ona zawarta. Wynika to z art. 17 ustawy, zgodnie z którym jeżeli umowa zawierana na odległość nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, to przedsiębiorca musi o tym w sposób jasny i widoczny poinformować klienta. Nie koniec na tym. Zgodnie z ust. 2 tego przepisu konsument musi potwierdzić, że składając zamówienie, wiedział o odpłatnym jego charakterze. A ust. 3 mówi, że w przypadku posługiwania się przyciskiem do złożenia zamówienia musi widnieć na nim napis „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” (lub równoważne sformułowanie).

Jeśli wymagania te nie zostały spełnione przez przedsiębiorcę, to umowa nie zostaje zawarta (art. 17 ust. 4 ustawy). Nawet jeśli konsument skorzysta z jakichś usług, to usługodawca nie może zażądać od niego jakichkolwiek opłat.

### Podstawa prawna

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827).

Oglądaj „Przepis na prawo” – wspólny program TVP Info

i Dziennika Gazety Prawnej w soboty od 15.15 w **TVP INFO**