

Umowy zawierane na odległość/ poza lokalem przedsiębiorstwa przez telefon

Zawieranie umów na odległość staje się coraz bardziej popularną praktyką – raz, że wygodną, dwa, że szybką. Podpowiadamy, co należy wiedzieć, by ta praktyka była także bezpieczną.

Przepisy prawa dot. zawierania umów na odległość/ poza lokalem przedsiębiorstwa reguluje ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2019 poz. 143). W myśl ustawowych definicji umowa na odległość to taka, która jest zawierana bez jednoczesnej fizycznej obecności stron natomiast umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa zawierana jest w miejscu innym niż siedziba przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron. Przykładem umów zawieranych na odległość są umowy dot. zakupu pakietów telewizyjnych lub przedłużenie umowy na usługi telefoniczne/internetowe, zaś umowy poza lokalem przedsiębiorstwa to np. pokazy produktów w ramach sprzedaży bezpośredniej. Jako, że tematyka pokazów jest Czytelnikom znana:

Zobacz więcej po kliknięciu w linki:

[Konsumentom nie daj się oszukać – sprzedaż bezpośrednia](#)

[Świąteczne wyprzedaże i słynny Black Friday,](#)

„na tapetę” weźmiemy sprzedaż przez telefon.

Po pierwsze - obowiązek informacyjny

Aby umowa stała się obowiązująca, przedsiębiorca musi dopełnić wielu obowiązków. Przedstawiciel firmy (konsultant, pracownik firmy), który telefonuje do nas w celu zawarcia umowy, już na wstępie rozmowy ma obowiązek poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje (art. 20). Prawo mówi wprost – konsument na „dzień dobry” ma wiedzieć, jaki jest cel rozmowy. A to jeszcze nie koniec – ustawa definiuje cały katalog danych, które w ramach obowiązku informacyjnego musi przedstawić przedsiębiorca w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (art.12 oraz art. 39 ustawy dla umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość). Obok wyżej wspomnianych danych teleadresowych, konsument powinien zostać poinformowany m.in. o wszystkich opłatach, z jakimi wiąże się zawarcie umowy, kosztach, terminie i sposobie świadczenia usługi, prawie i sposobie odstąpienia od umowy, okresie, na jaki ma być zawarta umowa, prawie wypowiedzenia umowy, miejscu i sposobie składania reklamacji.

Obowiązek informacyjny obejmuje także dostarczenie konsumentowi treści umowy oraz ww. informacji utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku, dostępnym dla konsumenta – może to być np. CD-ROM, pendrive, dokumenty podpisane elektronicznie z użyciem podpisu cyfrowego lub najpopularniejsza z form - e-mail. Przedsiębiorca dopełnia obowiązku informacyjnego przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala - niezwłocznie po jej zawarciu (art. 39 §4). I tu zblizamy się do najważniejszej kwestii – jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić jej treść; rozmowa telefoniczna ma na celu „tylko” ustalenie warunków zamówienia, samo nawiązanie telefonicznego kontaktu, bez udokumentowanej akceptacji obu stron, a przede wszystkim konsumenta, nie stanowi o skutecznym zawarciu umowy. Mówiąc wprost – umowa zostaje uznana za zawartą, jeśli konsument odesła przedsiębiorcy oświadczenie o jej zawarciu. **Brak odpowiedzi konsumenta na trwałym nośniku (najczęściej w formie e-maila potwierdzającego zawarcie transakcji i zapoznanie się z warunkami umowy) nie stanowi zgody na zawarcie umowy.** To kluczowa sprawa - w ramach nieuczciwych praktyk zdarzają się bowiem sytuacje, że pomimo braku utrwalonej zgody ze strony konsumenta, produkt, który był przedmiotem telefonicznej rozmowy, zostaje mu dostarczony a przedsiębiorca żąda zapłaty. W przypadku takich „wymuszonych” transakcji przedsiębiorca nie ma prawa wysuwać roszczeń – skoro nie potwierdziliśmy warunków umowy na nośniku trwałym, umowa nie została skutecznie zawarta, więc jako konsumenci nie

ponosimy żadnych zobowiązań.

Po drugie - czytaj umowy

Przedsiębiorca dopełnił obowiązku informacyjnego? Czas na Twój ruch. Ale nie spieszymy się z odpowiedzią - ustalenia ustaleniami, ale to zapisy umowy są zobowiązujące. Zanim podpiszesz - dokładnie przeczytaj! Zwróć uwagę, czy ustalenia, które omówiłeś telefonicznie, zostały ujęte; sprawdź, co umowa mówi o sposobie rozwiązania umowy, karach za niedotrzymanie warunków oraz o sumie kosztów, jakie poniesie konsument z tytułu realizacji umowy. Z doświadczenia Rzecznika Konsumentów wynika, że znaczącej części spraw można byłoby uniknąć, gdybyśmy uprzednio przeczytali, na co wyrażamy zgodę.

Znaj swoje prawa - możliwość odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Bieg terminu odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta (np. 2 lutego konsument zamówił w e-sklepie laptopa, którego otrzymał 6 lutego; termin na odstąpienie upływa zatem 20 lutego);
- dla umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części;
- dla umowy, która polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy (np. konsument zamówił roczną prenumeratę drukowanej wersji magazynu; pierwszy egzemplarz otrzymał 17 lipca; termin na odstąpienie od umowy upływa wobec tego 31 lipca);
- dla pozostałych umów (np. zlecenia) - od dnia zawarcia umowy.

W sytuacji, gdy ostatni dzień terminu na odstąpienie od umowy jest dniem ustawowo wolnym od pracy, niedzielą lub sobotą, termin ten wygasa następnego dnia roboczego. Aby skutecznie odstąpić od umowy należy złożyć przedsiębiorcy stosowne oświadczenie. Gdy e-sklep nie posiada elektronicznego formularza na stronie www, najlepiej zrobić to listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Konsument odstępujący od umowy 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 - niemniej zalecamy zwrócić towar od razu, wraz ze stosownym formularzem. Przedsiębiorca musi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Ale uwaga - przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić koszt najtańszej opcji dostarczenia rzeczy. Zatem jeżeli były do wyboru takie opcje dostawy towaru jak: odbiór osobisty 0 zł, list polecony 10 zł, kurier 20 zł, to sprzedawca zwraca konsumentowi koszt w wysokości 10 zł (najtańszy z zaproponowanych opcji). **Pamiętaj - gdy zawierasz umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, możliwość odstąpienia od niej przysługuje konsumentowi z mocy prawa, tak więc nie może być uzależnione od zapłaty odstępnego lub kary finansowej.** Mało tego - jeśli przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy, okres wydłuża się do roku licząc od dnia upływu terminu (Art. 29 § 1).

Rzecz ma wadę? Dochodzimy swoich praw z tytułu rękojmi

A co w sytuacji, gdy okaże się, że towar jest wadliwy, a 14-dniowy termin minął? W takim przypadku konsumenta chronią przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U.2019 poz. 1145, DZIAŁ II Rękojmia za wady). W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową podstawą do rekompensaty może być rękojmia (zawsze) i gwarancja (o ile została udzielona). Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w przypadku stwierdzenia takowych przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru - niemniej jednak najlepiej jest zgłosić problem od razu. W ramach rękojmi sprzedawca może zażądać wymiany rzeczy na wolną od wad, usunięcia wady, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy - o ile wada jest istotna (np. gdy sprzęt po włączeniu, nie działa - rzecz nie spełnia swoich funkcji). Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. Aby skutecznie dochodzić swoich praw z tytułu rękojmi, konsument powinien złożyć przedsiębiorcy oświadczenie (np. w formie zredagowanego przez siebie pisma - wysłanego emailem lub za pośrednictwem poczty - oczywiście za potwierdzeniem odbioru lub w formie formularza

sprzedawcy) ze wskazaniem wady produktu oraz z żądaniem zadośćuczynienia. Kodeks Cywilny wyróżnia wady fizyczną i prawną. Wada fizyczna to taka, gdy: rzecz nie ma właściwości, którą ze względu na cel powinna posiadać (np. zepsuty głośnik w radiu); nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego (np. aparat miał posiadać funkcję stabilizatora obrazu a nie posiada); nie nadaje się do celu przeznaczenia (np. patelnia – mimo zapewnień producenta – nie nadaje się do użycia w piekarniku) lub została wydana w stanie niezupełnym (np. w blenderze brakuje jakiejś części z zestawu). Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia przez sprzedawcę lub konsumenta, który postępował zgodnie z instrukcją obsługi. Z kolei wadą prawną będzie obciążona ta rzecz sprzedana, która stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej.

Otrzymawszy oświadczenie, przedsiębiorca ma 14 dni na ustosunkowanie się do naszych roszczeń (uznanie żądania naprawy, wymiany, obniżenia ceny bądź nie uznanie). Pamiętajmy jednak, że powinniśmy formułować żądania w rozsądnych granicach oraz niekiedy iść na kompromis, gdyż zgodnie z literą prawa sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie towaru do stanu zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem, proponowanym przez sprzedawcę, wymagałoby nadmiernych kosztów lub też, gdy koszty zadośćuczynienia przewyższają cenę rzeczy sprzedanej (art. 561, § 3. Kodeksu Cywilnego). Ponadto, kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna (czyli drobna, nieprzeszkadzająca w użytkowaniu rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem) oraz gdy sprzedawca niezwłocznie wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Uwaga - ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady (art. 560 §1 Kodeksu Cywilnego). Innymi słowy, sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków - przy pierwszym lub kolejnym żądaniu złożonym przez konsumenta. Wszelkie koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca - to on odpowiada za wadliwy towar reklamowany z tytułu rękojmi.

Po lekturze tekstu masz wątpliwości lub problem z wyegzekwowaniem swoich praw? Skorzystaj z bezpłatnej pomocy Rzecznika Konsumentów:

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

rzecznik@powiat.hajnowka.pl

Telefon: (85) 682 30 45

Pokój: 8

Mieszkańcy Powiatu Hajnowskiego mogą zgłaszać się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów osobiście lub telefonicznie w godzinach pracy Urzędu: poniedziałek - piątek od 7:30 - 15:30.

Katarzyna Miszczuk

Artykuł powstał w ramach kampanii informacyjnej „Konsumencie – wybieraj świadomie” realizowanej przez Starostę Hajnowskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Więcej informacji na stronie:

<http://powiat.hajnowka.pl/konsument>