

PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ INTERNET

Zgodnie z ustawą o Prawach konsumenta, **konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.** Dzięki temu ma dodatkowe 14 dni na decyzję o tym, czy zakupiony towar spełnia jego oczekiwania

Składasz zamówienie w sklepie internetowym. Czekasz, aż przesyłka do ciebie dotrze i masz ci los... Okazuje się, że kolor spodni jest nie taki jak na zdjęciu. Do tego nieprzyjemny w dotyku materiał i jeszcze ten rozmiar – niby M, a jakby jednak XS. Sytuacja nie jest bez wyjścia. Możesz odstąpić od umowy.

Kiedy można odstąpić od umowy?

Prawo do odstąpienia od umowy wynika z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Możesz z niego skorzystać, gdy łącznie:

- Zawarłeś umowę przez internet, czyli bez fizycznej obecności ciebie i sprzedawcy;
- Dokonałeś zakupów na cele prywatne, a nie związane bezpośrednio z twoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zbyt ciemny kolor – czy to wystarczający powód odstąpienia od umowy?

Od umowy zawartej przez internet możesz odstąpić bez podawania przyczyny. Zamówienie możesz więc odesłać, gdy produkt nie spełnia twoich oczekiwań albo gdy po prostu rozmyśliłeś się, bo stwierdziłeś, że jednak go nie potrzebujesz.

14 dni lub więcej na odstąpienie

Na odstąpienie od umowy masz 14 dni, chyba że sprzedawca wydłuży ten okres. Termin zaczyna biec od momentu dostarczenia ci zamó-

wienia. Przy jego obliczeniu nie uwzględniasz dnia, w którym przesyłka została ci doręczona. Przykładowo, jeżeli zamówiłeś w sklepie internetowym tablet, który otrzymałeś 1 października, to termin na odstąpienie od umowy upłyne 15 października. Jeżeli koniec terminu na odstąpienie od umowy przypada na dzień wolny od pracy lub na sobotę, to termin ten upłyne dopiero w następnym dniu roboczym. Jeżeli zatem 15 października wypadłby w niedzielę, to możesz odstąpić od umowy aż do 16 października.

Pamiętaj! Sprzedawca internetowy ma obowiązek poinformowania cię o prawie odstąpienia. Gdy tego nie zrobi, dostajesz 12 miesięcy ekstra na jego realizację. Jeżeli sprzedawca w trakcie ich trwania przypomni sobie o swoim zaniedbaniu i naprawi

swój błąd, na odstąpienie będziesz mieć 14 dni od dnia udzielenia ci informacji w tym zakresie.

Jak odstąpić od umowy?

Żeby odstąpić od umowy, należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu. Możesz sformułować je samodzielnie albo skorzystać z gotowego formularza. Najczęściej formularze odstąpienia są dostępne na stronie internetowej sprzedawcy. Oświadczenie wysyłaj pocztą (najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru), chyba że sprzedawca umożliwił ci zrobienie tego drogą elektroniczną. W takim przypadku ma obowiązek przesłać ci potwierdzenie otrzymania oświadczenia.

Żeby odstąpienie było skuteczne, musisz zwrócić sprzedawcy produkt objęty zamówieniem, od którego odpuszczasz. Masz na to 14 dni od dnia skierowania do sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu. Ponośisz tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Zwrot jest dla ciebie bezpłatny, gdy sprzedawca zadeklarował, że sam je pokryje lub gdy nie poinformował cię o tym, że musisz je ponieść.

Pamiętaj! Rzeczy, których nie można odesłać w zwykły sposób pocztą, na przykład sofa, sprzedawca internetowy powinien odebrać od ciebie na swój koszt.

Niektórzy sprzedawcy uzależniają odstąpienie od umowy od przedstawienia paragonu dokumentującego zakup. Taka praktyka została uznana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedopuszczalną. Jeśli nie masz paragonu, możesz udowodnić zakup towaru w danym sklepie za pomocą dowolnych środków, na przykład potwierdzenia przelewu, wydruku z karty płatniczej, korespondencji e-mail, a nawet korzystając ze świadków.

Zmniejszenie wartości rzeczy

Żeby zweryfikować, czy zamówiony w sklepie internetowym produkt nam odpowiada, zwykle go testujemy. Trzeba jednak pamiętać, że działania podejmowane w tym zakresie nie mogą prowadzić do używania go w stopniu większym, niż jest to konieczne do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Innymi słowy, możesz przymierzyć buty zakupione w sklepie internetowym, ale nie powinienes w nich iść na spacer. Jeśli przekroczysz swoje uprawnienia, nie utracisz prawa do odstąpie-

nia od umowy, ale będziesz odpowiedzialny za zmniejszenie wartości rzeczy będącej wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny zakres. W praktyce oznacza to, że będziesz musiał zapłacić sprzedawcy odszkodowanie, chyba że nie poinformował cię o prawie do odstąpienia od umowy.

Co dalej?

Wskutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej przez internet umowę uważa się za niezawartą. W konsekwencji zwracasz sprzedawcy przedmiot zamówienia, a sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ci wszystkich dokonanych przez ciebie płatności, w tym kosztów dostarczenia zamówienia. Należy jednak mieć na uwadze, że zwrot kosztów dostawy dotyczy wyłącznie najtańszej formy dostawy oferowanej przez sklep internetowy. Jeśli wybierzesz inną opcję, sprzedawca najprawdopodobniej nie zwróci ci wynikających z tego dodatkowych kosztów. Nie ma bowiem takiego obowiązku.

Na zwrot należności sprzedawca ma 14 dni od daty otrzymania twojego oświadczenia o odstąpieniu. Może jednak wstrzymać się z przewodem zwrotnym do momentu, aż otrzyma produkt objęty zamówieniem, od którego odpuszczasz, lub dowód jego odesłania. Dlatego, jeżeli zależy ci na szybkim odzyskaniu pieniędzy, pamiętaj, żeby szybko odesłać przesyłkę, a skan potwierdzenia jej nadania również szybko przesłać sprzedawcy mailem.

Pamiętaj! Sprzedawca internetowy zwróci ci należność za zamówienie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego sam wcześniej użył. Zmiana jest możliwa, jeżeli wyrazisz na to zgodę (np. w formularzu odstąpienia), a ponadto, gdy nie będzie się to wiązało dla ciebie z żadnymi kosztami.

Od jakich umów nie można odstąpić?

Prawo odstąpienia nie ma charakteru bezwzględne. Przykładowo, nie odpuszczasz od umowy, której przedmiotem był zakup:

- rzeczy wykonanej na twoje indywidualne zamówienie;
- rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu lub mającej krótki termin przydatności do użycia;
- rzeczy dostarczonej w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, je-

CO TRZEBA WSKAZAĆ W OŚWIADCZENIU O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

- 1 Dane sprzedawcy, do którego oświadczenie jest adresowane – podaj jego nazwę i adres.
 - 2 Twoje imię, nazwisko oraz adres.
 - 3 Datę, w której zostało ci dostarczone zamówienie, od którego odpuszczasz – wskaż dzień, miesiąc i rok.
 - 4 Numer zamówienia, od którego odpuszczasz.
 - 5 Rzeczy, które zwracasz – podaj ich nazwy i kody, jeżeli rzeczy je mają.
- Pamiętaj o podpisaniu się pod oświadczeniem!**

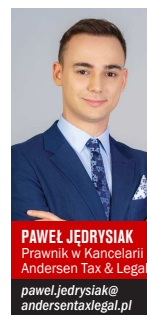
żeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki, opatrunki, artykuły spożywcze);

- nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. filmy i muzyka na płycie DVD lub CD);
- dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

- 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 (np. zakup pliku z muzyką mp3 lub gry komputerowej, które po pobraniu zostaną zapisane na smartfonie);
- rzeczy lub usługi w drodze aukcji publicznej;
- 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.

Szczegółowy katalog umów, od których nie można odstąpić, zawiera art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

Autorzy



PAWEŁ JEDRYSIĄK
Prawnik w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
pawel.jedrysiak@andersentaxlegal.pl



NATALIA GAWEL
Adwokat w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
natalia.gawel@andersentaxlegal.pl