

Zawieranie umów na odległość

Materiał przygotowany w ramach edukacji prawnej, zmierzającej do zwiększenia świadomości prawnej społeczeństwa przez:

Kancelarię Radcy Prawnego
dr Małgorzaty Maliszewskiej
ul. Szczęśliwicka 27a lok. 3
02-323 Warszawa
tel. (0-22) 822 30 30; (0-22) 258 62 27
prawnik@drmaliszewskakancelaria.com

Spis źródeł prawa

- * Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.
- * Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, (zakresie definicji przedsiębiorcy i konsumenta)
- * Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Art. 8 – 43(w zakresie zawierania umów na odległość)
- * Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnieniu osób niepełnosprawnych
- * Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. (M.P. 1997 nr 50 poz. 475)
- * Zalecenie nr R (92)6 Komitetu Ministrów Rady Europy
- * Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE

Materiały źródłowe:

- * Garlicki Leszek (red.), Zubik Marek (red.), *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz. Tom II*, wyd. II, 2016
- * S. Szer, *Prawo cywilne. Część ogólna*, Warszawa 1967,
- * S. Grzybowski (w:) *System Prawa Cywilnego*, t. 1, 1974,
- * Fras Mariusz (red.), Habdas Magdalena (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom I. Część ogólna (art. 1-125)*, 2017
- * <https://uokik.gov.pl>

Informacje ogólne

Kancelaria Radcy Prawnego
dr Małgorzaty Maliszewskiej
ul. Szczęśliwicka 27a lok. 3, 02-323 Warszawa
tel/fax (0-22) 822 30 30; tel (0-22) 258 62 27
tel 663 363 662
prawnik@drmaliszewskakancelaria.com

Zakres przedmiotowy

- * W obrocie prawnym mamy do czynienia z dualizmem jeżeli chodzi o podmioty uczestniczące w obrocie gospodarczym. Są to przedsiębiorcy i konsumenci.

Zakres przedmiotowy – definicja przedsiębiorcy

- * Przedsiębiorca, zgodnie z definicją zawartą w art. 43¹ Kodeksu cywilnego to: „osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, a której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową”.

Zakres przedmiotowy – definicja konsumenta

- * „Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.” – art. 22¹ Kodeksu cywilnego.

Przesłanki zawarcia umowy na odległość

- * O zawarciu umowy na odległość mówimy w sytuacji kiedy umowa zawierana jest pomiędzy przedsiębiorcą (profesjonalistą) a konsumentem (klientem).

Przesłanki zawarcia umowy na odległość

- * Umowa zawarta na odległość to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie (np. zakupy w e-sklepie, rejestracja w portalu internetowym).

Przesłanki zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa

Od umowy zawartej na odległość należy odróżnić umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa. Jest to umowa zawarta:

- * przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy (np. w domu konsumenta, na prezentacji);
lub
- * 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 (np. zaproszenie konsumenta na pokaz w lokalu przedsiębiorcy);
lub
- * podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Dostarczenie towaru zakupionego na podstawie umowy zawartej na odległość

- * Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorcy

- * Konsument, który zawarł umowę na odległość (lub poza lokalem przedsiębiorstwa) może w terminie **14 dni** odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
- * Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Początek biegu terminu do odstąpienia

- * Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - 1) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - a) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - b) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - 2) dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

Przesłanki odstąpienia

- * Konsument każdorazowo musi być poinformowany o prawie odstąpienia. Jeżeli nie został on poinformowany to prawo odstąpienia wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu powyższego terminu.
- * Jeżeli jednak konsument został poinformowany o prawie do odstąpienia przed upływem tego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi tej informacji.

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy

Konsument zawierający umowę na odległość powinien najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy zostać poinformowany o:

- * imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- * istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- * cenie lub wynagrodzeniu obejmującym wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki,
- * zasadach zapłaty,
- * kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- * prawie do odstąpienia od umowy,

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy c.d.

- * kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- * terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- * minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe,
- * miejscu i sposobie składania reklamacji,
- * prawie wypowiedzenia umowy o świadczenie ciągłe lub okresowe, jeżeli umowę zawarto na czas nie oznaczony lub na okres dłuższy niż rok.

Sposób wykonania obowiązku informacyjnego

- * W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi powyższych informacji, które będą utrwalone na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.
- * W przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielić informacji, w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem

Zasady odstąpienia

- * Aby odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa konsument powinien złożyć przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może to uczynić na formularzu albo w innej pisemnej formie. Oświadczenie takie należy wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub złożyć je osobiście w lokalu przedsiębiorcy.

Skutek odstąpienia od umowy

- * W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość (lub poza lokalem przedsiębiorstwa) umowę uważa się za niezawartą.
- * Strony umowy powinny zwrócić sobie to co do tej pory świadczyły co oznacza, że zarówno przedsiębiorca, jak i konsument mają obowiązek rozliczenia się.

Obowiązki w związku z odstąpieniem od umowy

- * Przedsiębiorca w związku z odstąpieniem od umowy obowiązany jest do zwrócenia dokonanych przez konsumenta płatności (nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta).
- * Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru (nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy).

Wygaśnięcie umów dodatkowych

- * W chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z przedsiębiorcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów m.in. zwrotu.
- * Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, przedsiębiorca informuje tę osobę o odstąpieniu przez konsumenta od umowy.
- * Cechą umowy dodatkowej jest powiązanie towarów lub usług będących jej przedmiotem z umową zawieraną na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.(art. 2 pkt 15 dyrektywy 2011/83/UE). Przykładem może być zawarcie umowy sprzedaży dekodera telewizyjnego w momencie zawierania umowy sprzedaży telewizora.

Brak możliwości odstąpienia

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- * 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;

Brak możliwości odstąpienia c.d.

- * w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- * w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

Brak możliwości odstąpienia c.d.

- * 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;
- * w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

Brak możliwości odstąpienia c.d.

- * 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;

Brak możliwości odstąpienia c.d.

- * 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;

Brak możliwości odstąpienia c.d.

- * 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.

Odstąpienie od umowy zawartej w wyniku licytacji internetowej

- * Powszechną formą dokonywania zakupów za pośrednictwem internetu jest udział w aukcjach internetowych (Allegro).
- * W sytuacji, kiedy sprzedawcą będzie przedsiębiorca (a nie osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej), a nabywcą konsument to będzie przysługiwało mu prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

Odstąpienie od umowy zawartej w wyniku prezentacji

- * Zakupy towarów podczas prezentacji organizowanych poza lokalem firmy to umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. Mają do nich zastosowanie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w tym przepisy o odstąpieniu od umowy.
- * Konsument może w takim wypadku odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny.

Definicja usług finansowych

- * Brak jest definicji legalnej usług finansowych. Regulacje dotyczące zawierania umów na odległość o usługi finansowe znajdują się w Rozdziale 5 (art. 39-43) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- * Za usługi finansowe należy uważać czynności bankowe, usługi płatnicze, kredyt konsumencki, ubezpieczenia, uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym i zamkniętym, specjalistyczny fundusz inwestycyjny zamknięty i fundusz inwestycyjny mieszany.

Umowa o świadczenie usług finansowych a odstąpienie od umowy zawartej na odległość

- * Konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni (w przypadku umów ubezpieczenia – 30 dni) od dnia zawarcia umowy (w przypadku umów ubezpieczenia – od dnia poinformowania go o zawarciu umowy) lub od dnia potwierdzenia podstawowych informacji o przedsiębiorcy i jego ofercie, jeżeli jest to termin późniejszy.

Umowa o świadczenie usług finansowych a odstąpienie od umowy zawartej na odległość

- * Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

Zagrożenia związane z zawieraniem umów na odległość

- * Pomimo korzystnej zmiany związanej z dopuszczeniem odstąpienia od umowy zawartej na odległość nadal istnieją zagrożenia, na które należy zwracać uwagę zawierając taką umowę.
- * Powszechne w chwili obecnej jest zawieranie umów za pośrednictwem telefonu bądź tzw. akwizytora.
- * Należy pamiętać o szeregu obowiązków leżących po stronie przedsiębiorcy zawierającego taką umowę.

Zagrożenia związane z zawieraniem

Umowa na odległość

- * W ostatnich latach bardzo rozpowszechnionym sposobem pozyskiwania klientów są prezentacje, które wykonywane są albo w domu konsumenta (za pośrednictwem tzw. akwizytora) albo poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w trakcie targów). Często dotyczą one sprzętu rehabilitacyjnego, metod leczenia bądź sprzętów gospodarstwa domowego. Do umów zawartych na tego rodzaju wydarzeniach również zastosowanie znajduje 14-dniowe prawo odstąpienia.
- * W razie odstąpienia od umowy nie wolno pobrać od konsumenta żadnych prowizji (tzw. odstępnego). Przedsiębiorca nie ma prawa pobierać tego rodzaju opłat.

Umowa zawierana przez telefon

- * Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której 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.
- * Zakazane jest używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących do celów marketingu bezpośredniego, chyba że abonent lub użytkownik końcowy uprzednio wyraził na to zgodę.

Środki ostrożności

- * Należy mieć na uwadze, iż każda zawarta umowa może pociągać za sobą doniosłe skutki prawne. Z tego względu należy przedsięwziąć szereg czynności mających na celu zminimalizowanie ryzyk z tym związanych.
- * Należy pamiętać o sekwencji poniższych czynności. Ich zastosowanie może być przydatne w celu minimalizacji ryzyka zawarcia niekorzystnych dla siebie umów.

Dokładne zapoznanie się z umową

Jeżeli umowa zawierana jest na piśmie, należy dokładnie przeczytać ją od początku do końca. Nie należy sugerować się upływającym czasem. Zasadnym jest zgłębienie każdego budzącego wątpliwości zapisu. W razie poważnych obaw co do treści umowy nie należy jej podpisywać przed konsultacją z prawnikiem.

Unikanie zawierania umów przez telefon

Należy w miarę możliwości unikać zawierania umów przez telefon. Zawarcie umowy w tej formie powoduje, iż konsument nie jest w stanie zapoznać się z dokładną treścią umowy. Informacje przedstawiane przez konsultanta niejednokrotnie mogą być wybiórcze i przedstawiające jedynie korzyści płynące z zawarcia umowy z pominięciem jej wad czy też obciążeń ponoszonych przez sygnatariusza umowy. Zasadnym jest udanie się do najbliższej siedziby przedsiębiorcy i tam zapoznanie się z umową w formie pisemnej.

Zawieranie umów po rozważeniu wad i zalet

Zawierając umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie należy działać pod wpływem chwili. Warto przemyśleć wszelkie konsekwencje zawarcia umowy co wiąże się z odłożeniem w czasie momentu zawarcia umowy.

Zasięganie informacji

Konsument ma prawo do szczegółowych informacji na temat podpisywanej umowy. Osoba reprezentująca przedsiębiorcę lub sam przedsiębiorca mają obowiązek udzielić wszelkich informacji na temat zawieranej umowy a także udostępnić projekt umowy na piśmie.

Termin i okoliczności odstąpienia

Konsument ma zawsze prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w ciągu 14 dni. Jeżeli w tym terminie stwierdzi on, iż zawarcie umowy było pochapne lub niekorzystne dla niego może on wystąpić przedsiębiorcy z oświadczeniem o odstąpieniu. Nie jest konieczne podawanie przyczyny odstąpienia.

Wady oświadczenia woli

Należy pamiętać o okolicznościach, w których oświadczenie woli może być obarczone wadą. Jeżeli do podpisania umowy konsument zmuszany siłą, groźbą, przemocą lub podstępem powinien on zawiadomić Policję.

Dziękuję za uwagę!

Kancelaria Radcy Prawnego
dr Małgorzaty Maliszewskiej
ul. Szczęśliwicka 27a lok. 3, 02-323 Warszawa
tel/fax (0-22) 822 30 30; tel (0-22) 258 62 27
tel 663 363 662
prawnik@drmaliszewskakancelaria.com