

Prawa Konsumentów zawierających umowę poza lokalem przedsiębiorstwa

Każda umowa w obrocie konsumenckim zawierana jest przez co najmniej dwie strony. Jedną jest konsument – podmiot nieprofesjonalny, uznawany za słabszą stronę stosunku umownego. Objęty szczególną ochroną prawną. Drugą jest przedsiębiorca – podmiot profesjonalny, który powinien cechować się starannością, rzetelnością i uczciwością w kontaktach z konsumentem. Obie te strony łączy zawarta umowa. Jedną z rodzaju umów klasyfikowaną ze względu na sposób, w jaki dochodzi do jej zawarcia, jest umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa. Może być ona zawarta w następujący sposób:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa / dom klienta, pokaz w wynajętej sali /;
- b) w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach takich jak powyżej;
- c) w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano z konsumentem indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności obu stron, np., „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy;
- d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja i zawarcie umowy z konsumentem.

Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa

UWAGA !

Uprawnień konsumentów, a także obowiązków nałożonych na przedsiębiorców w związku z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa, nie stosuje się do umów, w których **kwota do zapłaty nie przekracza 50 zł**

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

- głównych cechach świadczenia;
- swoich danych identyfikujących;
- adresie przedsiębiorstwa, poczty elektronicznej, nr telefonu, faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
- adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż powyżej;
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami;
- kosztach dostarczenia;

- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy;
- sposobie i terminie zapłaty ;
- sposobie i terminie spełnienia świadczenia ;
- procedurze rozpatrywania reklamacji;
- sposobie i terminie odstąpienia od umowy oraz wzorze formularza;
- kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy;
- obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów zgodnie z Art. 35 ustawy;
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- istnieniu i treści gwarancji oraz sposobie ich realizacji ;
- kodeksie dobrych praktyk;
- braku prawa odstąpienia od umowy;
- czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikającym z umowy ;
- wysokości i sposobie złożenia kaucji ;
- funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
- mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem , o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć ;
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń , w przypadku nieuznanej reklamacji;
- w przypadku aukcji publicznej podać należy informacje dotyczące organizatora aukcji;
- jeżeli umowa zawierana jest w imieniu innego przedsiębiorcy należy podać dane identyfikujące tego przedsiębiorcę ;

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorca jest zobowiązany:

- udzielić powyższych informacji na papierze lub – za wyraźną zgodą konsumenta na innym trwałym nośniku w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem.
- w momencie zawarcia umowy **musi** wydać dokument potwierdzający jej zawarcie albo przekazać takie potwierdzenie na papierze lub - jeżeli konsument wyrazi zgodę - na innym trwałym nośniku . Powyższy obowiązek jest niezależny od tego , czy konsument otrzymał wymagane informacje przed zawarciem umowy .

Umowa wykonania usługi naprawy lub konserwacji zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przed zawarciem takiej umowy , której koszt wykonania nie przekracza 600 zł i obie strony natychmiast spełniają swoje zobowiązania to przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi **na papierze lub za zgodą konsumenta na trwałym nośniku** informacji o :

- swoich danych identyfikujących ;
- adresie przedsiębiorstwa , poczty elektronicznej oraz numerach telefonu , faksu , jeżeli są dostępne , pod którymi konsument może szybko i efektywnie się z nim skontaktować ;
- wynagrodzeniu i sposobie jego obliczania ;
- łącznym kosztorysie.

Ustnie , jeżeli konsument wyrazi na to zgodę / w przeciwnym razie na papierze lub innym trwałym nośniku / , informacji o:

- głównych cechach świadczenia ;
- sposobie i terminie realizacji prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- sytuacjach , w których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

Po zawarciu umowy przedsiębiorca zobowiązany jest wydać dokument lub inne potwierdzenie jej zawarcia , w którym zamieszczone są wszystkie wymagane informacje – jak przy innych umowach zawieranych poza lokalem.

Prawo odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa , może **w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów**

Od umowy można odstąpić składając przedsiębiorcy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy . Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną , konsument może także odstąpić od umowy składając oświadczenie na formularzu , jak i napisane własnoręcznie . Do zachowania ustawowego terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do odstąpienia od umowy drogą elektroniczną przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznego potwierdzenia – na trwałym nośniku – jego otrzymania .

Termin na odstąpienie od umowy

- W przypadku umowy sprzedaży pojedynczej rzeczy termin liczy się od następnego dnia po dniu objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta
- W przypadku dostarczania rzeczy partiami termin liczy się od następnego dnia po dniu objęcia w posiadanie ostatniej partii lub części ;
- W przypadku umowy polegającej na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas termin liczy się od dnia po dniu , w którym konsument otrzymał pierwszą z zamówionych rzeczy;
- Dla pozostałych umów termin liczy się od następnego dnia po dniu zawarcia umowy

Brak informacji o prawie odstąpienia od umowy

- czas na odstąpienie od umowy 12 miesięcy od dnia upływu 14 dniowego terminu.

Zwrot wzajemnych świadczeń

- Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie , **nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia** , zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane płatności wraz z kosztami dostarczenia rzeczy.
- Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia , w którym odstąpił od umowy ;
- Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy / nie ponosi jeżeli przedsiębiorca zgodził się ponieść je sam lub nie poinformował konsumenta o konieczności ich uiszczenia /;

Przedsiębiorca jest zobowiązany do odbioru rzeczy , pod warunkiem, że zostaną spełnione wszystkie poniższe przesłanki

- umowa zawarta została poza lokalem przedsiębiorstwa
- towar dostarczono kupującemu do jego miejsca zamieszkania
- charakter rzeczy nie pozwala jej odesłać w zwykły sposób

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów .

- o świadczenie usług – przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta a konsument został poinformowany przed rozpoczęciem usługi, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo do odstąpienia od umowy;
- gdzie cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym;
- gdzie przedmiotem świadczenia jest rzecz wyprodukowana na specjalne zamówienie konsumenta ;

- gdzie przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin do spożycia;
- gdzie przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu , a po otwarciu opakowania nie można jej zwrócić ze względów na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych;
- zawartej w drodze aukcji publicznej ;
- dostarczania prasy / z wyjątkiem umowy o prenumeratę/;
- gdzie przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe , wizualne, programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanych opakowaniach a opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu ;
- gdzie przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, dostarczone dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku , a cena została uzgodniona przy zawarciu umowy;
- gdzie przedmiotem świadczenia są rzeczy , które po dostarczeniu zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami ;
- w których konsument wyraźnie żądał , aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji ;
- w przypadku dostarczania treści cyfrowych , które nie są zapisane na nośniku materialnym i spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy a konsument został poinformowany o utracie prawa odstąpienia od umowy;

Gdzie uzyskać pomoc w przypadku powstałych sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą ?

- Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej
- Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie
- Rzecznicy Konsumentów
- ECK / spory transgraniczne / UE, Islandia , Norwegia /
- Organizacje pozarządowe / Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich/
- Sądy powszechne