



▶ **Moduł 2**

**Prawo do odstąpienia
od umowy**

LISTOPAD 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

ZASTRZEŻENIE:

Informacje i poglądy przedstawione w tej publikacji pochodzą od autora(ów) i niekoniecznie odzwierciedlają oficjalne stanowisko Komisji Europejskiej. Komisja nie gwarantuje dokładności danych zawartych w niniejszej publikacji. Ani Komisja, ani żadna osoba działająca w imieniu Komisji nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za wykorzystanie informacji w zawartych w tym dokumencie.

Niniejszy dokument nie jest prawnie wiążący i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego ani krajowego, jak też nie może zastąpić kompleksowej i kompletnej porady prawnej. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w poszczególnych kwestiach.

Czytelnicy powinni również pamiętać, że prawodawstwo unijne i krajowe jest stale aktualizowane: każdą papierową wersję modułów tematycznych należy sprawdzić pod kątem ewentualnych aktualizacji na stronie www.consumerlawready.eu.

LISTOPAD 2022

Spis treści:

| | |
|---|----|
| Wstęp | 5 |
| Kiedy konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy? | 8 |
| Czym jest konsumencka umowa sprzedaży na odległość? | 8 |
| Czym jest umowa konsumencka zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa? | 9 |
| Jakie są szczególne prawa konsumenta w przypadku tych dwóch rodzajów umów? | 10 |
| Jakie są wyjątki od prawa do odstąpienia? | 10 |
| Czy muszę informować konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy? | 12 |
| Jak wygląda wzór formularza odstąpienia od umowy? | 13 |
| Jak należy obliczać termin na odstąpienie od umowy? | 14 |
| Czy prawo do odstąpienia od umowy może zostać wyłączone? | 15 |
| Jakie są konsekwencje braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy? | 15 |
| W jaki sposób konsument może odstąpić od umowy? | 15 |
| Czy konsument ma prawo do korzystania z produktu przed odstąpieniem od umowy? | 16 |
| Kto musi wykazać zmniejszenie wartości produktu? | 16 |
| Konsekwencje odstąpienia od umowy | 17 |
| Jakie sankcje grożą przedsiębiorcy za nieprzestrzeganie przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy? .. | 18 |
| Co w przypadku sprzedaży transgranicznej? | 19 |
| Co się dzieje, gdy oferuję towary lub usługi konsumentom spoza mojego kraju? | 19 |
| Kiedy można uznać, że twoja oferta jest skierowana do konsumentów w innych państwach członkowskich? | 19 |
| Co to oznacza w praktyce? | 20 |
| Któremu sądowi podlegają spory z umowy transgranicznej? | 20 |
| Lista kontrolna dla sprzedawcy: | 21 |

“Lubię kupować ubrania online i cieszę się, że mogę je odesłać w ciągu 14 dni, jeśli nie pasują.”

Konsument

“Czy nam się to podoba, czy nie, musimy przestrzegać 14-dniowego prawa do odstąpienia od umowy. Takie jest prawo!”

Sprzedawca

“Mam 14 dni na dokładne sprawdzenie produktu, który kupiłem przez internet; to wystarczy, aby podjąć dobrą decyzję. Odesłanie produktu jest bardzo proste.”

Konsument

Wstęp

Drogi Przedsiębiorco,

Niniejszy podręcznik jest częścią projektu Consumer Law Ready skierowanego w szczególności do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które wchodzą w interakcje z konsumentami.

Projekt Consumer Law Ready to ogólnoeuropejski projekt zarządzany przez EUROCHAMBRES (Stowarzyszenie Europejskich Izb Przemysłowo-Handlowych, w konsorcjum z BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) i SMEunited (Stowarzyszenie Rzemiosła i MŚP w Europie). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Komisji Europejskiej.

Celem projektu jest pomoc w spełnieniu wymagań unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE składa się z różnych aktów prawnych przyjętych przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i transponowanych przez każde państwo członkowskie UE do odpowiedniego prawa krajowego. W 2017 r. Komisja Europejska zakończyła ocenę, aby zweryfikować, czy przepisy nadal spełniają swoje zadanie. Wynik ogólnie był pozytywny¹. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt Consumer Law Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków prawnych spoczywających na przedsiębiorcach.

Podręcznik składa się z pięciu modułów. Każdy z nich opisuje jeden konkretny fragment unijnego prawa konsumenckiego:

- Moduł 1 dotyczy wymagań w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy;
- Moduł 2 przedstawia zasady dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 koncentruje się na nieuczciwych praktykach rynkowych i niedozwolonych klauzulach umownych;
- Moduł 5 omawia alternatywne metody rozwiązywania sporów i platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR), oficjalną stronę internetową zarządzaną przez Komisję Europejską, której celem jest pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w pozasądowym rozstrzygnięciu sporów.

W ramach projektu Consumer Law Ready stworzyliśmy ten i wiele innych podręczników oraz materiałów edukacyjnych. Strona internetowa consumerlawready.eu zawiera też inne narzędzia pomocnicze, takie jak filmy, quizy i „e-test”, dzięki

¹ Więcej informacji na temat oceny, jej ustaleń i działań następczych można znaleźć na stronie internetowej Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=5933

którym można uzyskać certyfikat. Za pośrednictwem forum na stronie internetowej, możesz również nawiązać kontakt z ekspertami i innymi MŚP.

Moduł 2 Podręcznika dotyczy prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Moduł ten wyjaśnia, czym jest prawo do odstąpienia oraz w jaki sposób należy je stosować w państwach członkowskich UE, a także prezentuje wskazówki mające ułatwić przedsiębiorcy przestrzeganie prawa

Prawo do odstąpienia od umowy zostało ustanowione unijną Dyrektywą 2011/83/EU o prawach konsumenta (Consumer Rights Directive – **CRD**), zgodnie z którą konsumentom przysługuje prawo odstąpienia od umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Więcej szczegółowych informacji na temat przepisów dyrektywy w sprawie praw konsumentów znajdziesz w Module 1 Podręcznika lub na stronie [Guidance document of DG Justice of the European Commission](#). Jest to przewodnik, dostępny we wszystkich językach urzędowych UE².

Dyrektywa w sprawie praw konsumentów została zmieniona przez [Dyrektywę \(EU\) 2019/2161](#) z dnia 27 listopada 2019 r. w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta. Państwa członkowskie UE muszą dokonać transpozycji tych zmian do swojego krajowego systemu prawnego do 28 listopada 2021 r., a zmienione przepisy powinny wejść w życie od 28 maja 2022 r. Niniejszy moduł obejmuje główne zmiany w CRD dotyczące prawa do odstąpienia od umowy, jakie mogą mieć wpływ na twoją działalność. Zmiany te zostały przedstawione w osobnych ramkach zatytułowanych „Nowe zasady od 28 maja 2022 r.”.

Polska formalnie jeszcze nie implementowała nowych zasad – odpowiednie przepisy prawdopodobnie wejdą w życie 1 stycznia 2023 r.

Poza wymogami horyzontalnymi mogą obowiązywać jeszcze inne wymogi, głównie sektorowe. Będzie to zależało od rodzaju umowy (np. kredyt konsumencki, impreza turystyczna itp.). W przypadku konfliktu między przepisami sektorowymi a przepisami ogólnymi zastosowanie będą miały przepisy sektorowe. Baza danych prawa konsumenckiego ([Consumer Law Database](#))³ oraz informacje na portalu Twoja Europa ([Your Europe Business Portal](#))⁴ pomogą Ci w znalezieniu odpowiednich informacji. Znajdziesz tam również kontakt z lokalną organizacją przedsiębiorców.

Mamy nadzieję, że informacje zawarte w Podręczniku okażą się przydatne.

² Zobacz https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Zobacz https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Zobacz <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moduł 2

Czym jest prawo do odstąpienia od umowy?

Prawo do odstąpienia umożliwia konsumentowi odstąpienie od umowy konsumenckiej **bez podawania przyczyn** w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub zawarcia przez niego umowy o świadczenie usług, a także treści cyfrowych dostarczanych poza materialnym nośnikiem.

Umowa konsumencka to każda umowa, którą przedsiębiorca zawiera z konsumentem, niezależnie od tego, czy jej przedmiotem jest dostawa towarów, świadczenie usług lub dostarczanie treści cyfrowych.

Np. może to być umowa zawarta online z konsumentem dotycząca internetowej sprzedaży książki⁵.

Kiedy konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy?

Zgodnie z „Dyrektywą o prawach konsumenta” (CRD) konsumentom przysługuje **prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**. Przyznanie prawa do odstąpienia od umowy jest efektem szczególnie słabszej pozycji konsumenta w tych dwóch rodzajach umów. Jest to pozycja znacznie gorsza niż w kontraktach zawieranych z tradycyjnym, stacjonarnym sklepem. W przypadku umów zawieranych na odległość konsument nie ma możliwości fizycznej oceny cech produktu, zaś w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa konsument może znaleźć się w sytuacji, w której jest bardziej podatny na naciski i dezorientację.

Prawo odstąpienia od umowy istnieje niezależnie od tego, czy umowa dotyczy dostawy towarów,

świadczenia usług lub dostarczania treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku.

Czym jest konsumencka umowa zawarta na odległość?

Umowa zawarta na odległość to umowa konsumencka zawierana bez jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta w tej samej lokalizacji, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie. Przykładami umów zawartych na odległość są umowy zawierane drogą wysyłkową, internetową, telefoniczną lub faksową.

Umowa zawierana na odległość obejmuje również sytuacje, w których konsument odwiedza lokal przedsiębiorstwa jedynie w celu zebrania informacji o towarach lub usługach, a następnie negocjuje i zawiera umowę na odległość. Za umowę zawartą na odległość można uznać np. sytuację, w której konsumentka idzie do sklepu, ogląda torebki, a następnie wraca do domu i zamawia jedną z torebek przez telefon. Jeżeli jednak umowa jest negocjowana w siedzibie przedsiębiorcy, ale ostatecznie jest zawierana za pomocą środków porozumiewania się na odległość, nie będzie to umowa zawarta na odległość w rozumieniu przepisów Dyrektywy.

Umową zawartą na odległość nie będzie także umowa, której proces zawarcia został tylko zainicjowany za pomocą środków porozumiewania się na odległość (np. e-mail), ale ostatecznie zawarta została w siedzibie przedsiębiorcy. Umową taką nie będzie również rezerwacja dokonana przez konsumenta za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość (np. telefoniczna rezerwacja stolika w restauracji).

⁵ Zobacz Moduł 1 Wymagania dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy.

Czym jest umowa konsumencka zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa?

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to umowa zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności konsumenta i przedstawiciela przedsiębiorcy w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy. Za lokal przedsiębiorstwa uznaje się obiekty w dowolnej formie (np. sklepy, samochody dostawcze, stoiska itp.), które służą jako stałe lub zwyczajowe miejsce działalności danego przedsiębiorcy. Lokalem przedsiębiorstwa są także obiekty, z jakich przedsiębiorca korzysta sezonowo (np. sklep z lodami na plaży w lecie).

Z reguły umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to umowy zawarte na zorganizowanych pokazach, w domu lub miejscu pracy konsumenta albo w trakcie wycieczki organizowanej przez przedsiębiorcę.

Poniżej znajdują się przykłady umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, w przypadku których konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy (chyba że ma zastosowanie wyjątek):

1. konsumentka kupująca sukienkę online



2. konsument zamawiający książkę za pośrednictwem poczty



3. konsumentka kupująca odkurzaczy w sprzedaży obwoźnej



4. konsument zawierający umowę z klubem fitness w swoim miejscu pracy



5. konsument kupujący poduszkę i koldrę na wycieczce zorganizowanej przez sprzedawcę (np. w restauracji lub sklepie)



Jakie są szczególne prawa konsumenta w przypadku tych dwóch rodzajów umów?

Niezależnie od tego, czy umowa została zawarta na odległość, czy poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument ma czternaście dni kalendarzowych na ponowne rozważenie decyzji o utrzymaniu w mocy zawartej z przedsiębiorcą umowy.

W tym okresie konsument może odstąpić od umowy. Nie musi podawać żadnego wyjaśnienia ani uzasadnienia tej decyzji. Ponadto konsument nie zostaje obciążony żadnymi kosztami poza tymi, które wiążą się z odesłaniem towaru lub zmniejszeniem wartości rzeczy w przypadku niewłaściwego obchodzenia się z produktem (co wyjaśniamy w kolejnych rozdziałach).

Prawo do odstąpienia od umowy jest w UE w pełni zharmonizowane. Oznacza to, że w tym zakresie we wszystkich państwach członkowskich obowiązują te same zasady. Niezależnie od tego, czy oferujesz swoje produkty lub usługi konsumentom krajowym czy z innych państw członkowskich, czas trwania prawa do

odstąpienia od umowy będzie taki sam i nie musisz badać, czy istnieją różnice w poziomach ochrony.

Jakie są wyjątki od prawa do odstąpienia?

W niektórych przypadkach konsumentowi nie będzie przysługiwać prawo do odstąpienia od umowy. Są to wyjątki, dotyczące:

- a) umów o świadczenie usług, jeśli usługa została już wykonana w całości, pod warunkiem że świadczenie rozpoczęło za uprzednią, wyraźną zgodą konsumenta oraz po uzyskaniu jego potwierdzenia, że wie o utracie prawa do odstąpienia od umowy wraz z całkowitym zrealizowaniem usługi przez przedsiębiorcę;

Przykład: Konsument, który zawarł w internecie umowę z siłownią na trzy zajęcia z trenerem personalnym, które rozpoczyna w kolejnym dniu i kończy przed upływem 14 dni, wyrażając jednocześnie świadomie zgodę na utratę prawa do odstąpienia od umowy wraz ze zrealizowaniem trzech zajęć.
- b) umów o dostawę towarów lub świadczenie usług, których cena zależy od wahań na rynkach finansowych, których przedsiębiorca nie jest w stanie kontrolować i które mogą mieć miejsce w okresie na odstąpienie od umowy;

Przykład: towary, których cena zależy od wartości obcej waluty.
- c) umów o dostawę produktów wykonanych według specyfikacji określonej przez konsumenta lub dla niego spersonalizowanych

Przykład: garnitur wykonany przez krawca.
- d) umów na dostawę towarów, które w krótkim czasie podlegają zniszczeniu lub utracie wartości;

Przykład: łatwo psujące się towary, takie jak świeże warzywa.

- e) umów o dostawę zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względów zdrowotnych lub higienicznych i zostały odpakowane przez konsumenta po dostawie; **Przykład:** igły do zastosowań medycznych; niektóre produkty kosmetyczne, np. szminki.
- f) umów o dostawę towarów, które po dostarczeniu, zgodnie ze swoim charakterem, podlegają całkowitemu zmieszaniu lub połączeniu z innymi produktami;
Przykład: piasek, który jest mieszany z inną substancją
- g) umów, gdzie 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;
Przykład: młode wina np. Beaujolais Nouveau
- h) umów, gdzie konsument wyraźnie zamówił wizytę przedsiębiorcy w celu dokonania pilnej naprawy lub usługi serwisowej; jeżeli w trakcie wizyty przedsiębiorca wykona usługi dodatkowe w stosunku do tych wyraźnie zamówionych przez konsumenta (tj. naprawę lub usługi serwisowe), takie dodatkowe usługi lub towary podlegają prawu do odstąpienia od umowy; podobnie w sytuacji, gdy w trakcie wizyty przedsiębiorca dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub usługi serwisowej, towarów takich dotyczy prawo do odstąpienia od umowy;
Przykład: zlecona naprawa dachu po uszkodzeniu (np. po burzy). Jeżeli poza naprawą dachu konsument zdecyduje się kupić od tego samego przedsiębiorcy cegły, ma do nich zastosowanie prawo do odstąpienia od umowy. Także wtedy, gdy konsument zdecyduje się zastosować dodatkową warstwę izolacji dachu, usługa taka podlega możliwości rezygnacji.
- i) umów, gdzie przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
Przykład: płyta DVD sprzedana w plastikowej folii i następnie rozpakowana.
- j) umów na dostawę gazet, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umów subskrypcji na dostawę takich publikacji;
Przykład: gazety codzienne.
- k) umów zawartych na aukcjach publicznych;
Przykład: publiczna aukcja obrazów. Należy pamiętać, że nie dotyczy to platform aukcyjnych takich jak np. e-bay.
- l) umów 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;
Przykład: rezerwacja pokoju w hotelu na konkretny weekend.
- m) umów 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;

Przykład: pobranie aplikacji na smartfon jeżeli pobranie rozpoczęło, a konsument potwierdził rezygnację z prawa do odstąpienia od umowy⁶.

Aby mieć pewność, że konsument zgodnie z prawem akceptuje fakt, że nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowych, można poprosić go o wydanie zgody w następującej formie: „Niniejszym zgadzam się na natychmiastowe wykonanie umowy oraz przyjmuję do wiadomości, że w momencie rozpoczęcia pobierania lub streamingu treści cyfrowych tracę prawo do odstąpienia od umowy.”

Jak wyjaśniono w Module 1, Dyrektywa w sprawie praw konsumentów nie ma zastosowania do pewnego rodzaju umów (na przykład o świadczenie usług opieki zdrowotnej, finansowych, czy sprzedaży nieruchomości). W takich przypadkach prawo do odstąpienia od umowy może wynikać z postanowień innych przepisów danego sektora (np. Dyrektywa 2008/48/WE w sprawie kredytu konsumenckiego).

Nowe przepisy obowiązujące od 28 maja 2022 r.

Zgodnie z nowymi przepisami CRD, państwa członkowskie będą mogły:

- wydłużyć termin na odstąpienie od umowy z 14 do 30 dni,
- zrezygnować kilku wyjątków od prawa do odstąpienia od umowy⁷ (konsumenty uzyskają wówczas prawo do odstąpienia od umowy w wybranych sytuacjach, gdzie wcześniej obowiązywało wyłączenie)

w przypadku umów związanych z:

- 1) niezapowiedzianą wizytą przedsiębiorcy w domu konsumenta,

2) wycieczkami organizowanymi przez przedsiębiorcę, których celem lub skutkiem jest promocja lub sprzedaż produktów konsumentom.

Opcje te mają na celu umożliwienie państwom członkowskim zapewnienie konsumentom dodatkowej ochrony w wymienionych wyżej kanałach sprzedaży.

Pamiętaj, że przed zawarciem umowy musisz informować konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy, w tym także o terminie w jakim można odstąpić (patrz Moduł 1). Jeśli sprzedajesz za pośrednictwem ww. kanałów sprzedaży, upewnij się, jaki termin obowiązuje w danym państwie członkowskim (14 lub 30 dni).

Przykład: Jeśli po 28 maja 2022 r. będziesz sprzedawać konsumentowi kostium szyty na miarę w jego domu bez uprzedniego zaproszenia w państwie członkowskim, które stosuje te opcje, konsument będzie mógł odstąpić od umowy w ciągu 30 dni od dostawy.

Czy muszę informować konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy?

Tak, taka informacja jest bezwzględnie wymagana. Przedsiębiorca sprzedający lub świadczący usługi na odległość, ma obowiązek przekazywania informacji o prawie do odstąpienia, o ile danej działalności nie dotyczy wyjątek (pamiętaj, że wyjątki należy interpretować zawężająco). Obowiązek informowania o istnieniu prawa i trybie jest podyktowany

⁶ Patrz pkt a): konsument musi wyrazić uprzednią wyraźną zgodę i przyjąć do wiadomości, że po pełnym wykonaniu umowy przez przedsiębiorcę utraci prawo do odstąpienia od umowy.

⁷ Te opcje regulacyjne pozostawione państwom członkowskim będą dotyczyć art. 16 lit. a), b), c) i e) dyrektywy CRD. Więcej szczegółów i przykładów można znaleźć w sekcji „Jakie są wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy?” tego modułu.

koniecznością zapewnienia skuteczności prawa do odstąpienia⁸.

Informacja, którą należy przekazać konsumentowi musi zawierać:

- warunki skorzystania z prawa do odstąpienia,
- termin,
- procedurę (jak skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy),
- wskazanie, że koszt zwrotu rzeczy obciąża konsumenta,
- wskazanie, że odstąpienie od umowy po wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia usług, będzie wiązało się z obowiązkiem pokrycia proporcjonalnych kosztów usługi wykorzystanej do momentu odstąpienia,
- jeśli dotyczy: wskazanie wyjątków od prawa do odstąpienia od umowy lub okoliczności, w których konsument traci to prawo,
- wzór formularza odstąpienia od umowy (zobacz poniżej – Załącznik 1).

Przedsiębiorca może rozszerzyć prawo do odstąpienia od umowy, poza minimalny zakres ustawowy. Może to być np. dłuższy termin. W każdym przypadku jednak należy zapewnić konsumentowi minimalny zakres wyznaczony Dyrektywą CRD.

Zarówno w przypadku umów zawieranych na odległość, jak i zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca musi przekazać konsumentowi wzór formularza odstąpienia od umowy na trwałym nośniku (papier, pendrive).

W przypadku umowy online, może to być na przykład wiadomość e-mail zawierająca formularz. Sama witryna internetowa nie będzie – co do zasady – traktowana jako przekazująca informacje na trwałym nośniku. Witryna nie jest nośnikiem stałym, lecz zmiennym. Nie wystarczy

zatem, aby przedsiębiorca kierował konsumenta tylko na konkretną stronę internetową, a nawet na wydzielone konto konsumenta na tej stronie.

Jak wygląda wzór formularza odstąpienia od umowy?

Wzór formularza odstąpienia od umowy jest przewidziany w Dyrektywie CRD⁹. Wzór formularza odstąpienia zamieszczamy też w Załączniku 1:

- Wzór formularza odstąpienia od umowy (wypełnij i odeślij ten formularz tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy),
- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail:]”:
- Ja/My⁽¹⁾ niniejszym informuję/informujemy⁽¹⁾ o moim/naszym⁽¹⁾ odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów⁽¹⁾/o świadczenie następującej usługi⁽¹⁾
- Data zamówienia⁽¹⁾/odbioru⁽¹⁾
- Imię i nazwisko/Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

⁽¹⁾ Niepotrzebne skreślić.

Jest niezwykle ważne, aby informacja o prawie do odstąpienia od umowy (w tym o wzorze formularza) była przekazana konsumentowi w jasny i zrozumiały sposób. Czytelna informacja pozwoli konsumentom na skuteczne korzystanie z tego prawa i pozwoli uniknąć przedsiębiorcy negatywnych konsekwencji (w tym potencjalnych kar) za brak informacji (patrz pytanie o

⁸ Zobacz Moduł 1 Wymagania dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy.

⁹ Por. Załącznik IB do Dyrektywy o prawach konsumentów

konsekwencje braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy).

Należy pamiętać, że poza pocztą elektroniczną i innymi formami komunikacji możesz dać konsumentowi możliwość elektronicznego wypełnienia i przesłania wzoru formularza odstąpienia od umowy lub innego równoważnego oświadczenia na swojej stronie internetowej. W takich przypadkach należy niezwłocznie przekazać konsumentowi potwierdzenie otrzymania takiego odstąpienia na trwałym nośniku.

Jak należy obliczać termin na odstąpienie od umowy?

Termin na odstąpienie wynosi 14 dni kalendarzowych we wszystkich państwach członkowskich. W przypadku umów sprzedaży bieg terminu rozpoczyna się od momentu, w którym konsument wejdzie w fizyczne posiadanie towaru (lub ostatniego towaru/sztuki w przypadku wielu zamówionych towarów lub kilku partii lub zamówionych części). Przykładowo, w przypadku zakupu sukienki przez internet, konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania sukienki. Następnie przed upływem 14 dni od poinformowania przedsiębiorcy o odstąpieniu należy odesłać sukienkę.

W przypadku umów o świadczenie usług oraz umów o dostarczanie treści cyfrowych (które nie są zapisane na nośniku materialnym), bieg terminu rozpoczyna się w momencie zawarcia umowy. Na przykład w przypadku konsumenta, który zapisał się na lekcje językowe przez internet, konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni od zawarcia tej umowy. W przypadku umów mieszanych początek biegu terminu będzie zależeć od głównego celu danej umowy, tj. czy jest to „bardziej” umowa sprzedaży czy o świadczenie usług.

Np. w przypadku zakupu na odległość radia samochodowego z montażem, bieg terminu rozpoczyna się w momencie dostarczenia i zamontowania radia, natomiast w przypadku zawarcia umowy online na organizację szkolenia, która obejmuje również przekazanie uczestnikom długopisów i kartek, początek okresu odstąpienia nastąpi w momencie zawarcia takiej umowy, gdyż jest to przede wszystkim umowa o świadczenie usług.

Do 14 dni wlicza się niedziele i święta. Jeżeli jednak koniec terminu przypada na sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy, okres odstąpienia upływa z końcem następnego dnia roboczego.

Na przykład, jeśli 14-dniowy okres odstąpienia dla konsumenta zamieszkałego we Francji kończy się w poniedziałek 14 lipca, okres odstąpienia należy przedłużyć do wtorku 15 lipca, ponieważ 14 lipca jest dniem ustawowo wolnym od pracy we Francji.

Odstąpienie od umowy jest skuteczne, jeśli oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane przed upływem terminu (nie ma znaczenia data odbioru informacji przez przedsiębiorcę). Ciężar dowodu, na okoliczność zachowania terminu spoczywa na konsumentach.

W przypadku odstąpienia od umowy konsument ma kolejne 14 dni na odesłanie towaru.

Nowe zasady od 28 maja 2022

Uwaga: nie zapomnij, że od 28 maja 2022 r. w niektórych przypadkach państwa członkowskie będą miały możliwość przedłużenia terminu na odstąpienie do 30 dni (zob. ramka na s. 12).

Czy prawo do odstąpienia od umowy może zostać wyłączone?

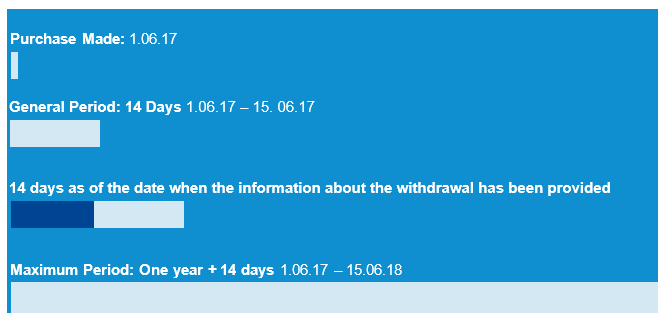
Prawo do odstąpienia od umowy jest gwarantowane przepisami. Nie można go ani wyłączyć, ani ograniczyć.

Jakiegokolwiek wyłączenie lub ograniczenie prawa do odstąpienia byłoby sprzeczne z prawem i mogłoby zostać zakwalifikowane jako naruszenie przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych lub o nieuczciwych praktykach rynkowych¹⁰.

Proszę pamiętać, że istnieją ustawowe wyłączenia prawa do odstąpienia od umowy (patrz str. 10).

Jakie są konsekwencje braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy?

Poinformowanie konsumenta o prawie odstąpienia przed zawarciem umowy konsumenckiej jest bardzo ważne¹¹.



Jeśli nie poinformujesz konsumenta o przysługującym mu prawie, termin na odstąpienie wydłuży się o 12 miesięcy! Oznacza to, że konsument, który nie został prawidłowo poinformowany o prawie odstąpienia, będzie miał do 12 miesięcy i 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy.

Jeżeli zdarzyło Ci się zapomnieć o przekazaniu informacji o prawie odstąpienia od umowy przed jej zawarciem, zalecamy jak najszybsze poinformowanie konsumenta o przysługującym mu prawie. Jeżeli poinformujesz konsumenta w przedłużonym, 12-miesięcznym terminie o prawie do odstąpienia, zacznie obowiązywać termin 14 dni kalendarzowych od daty dostarczenia tej informacji.

Nowe zasady od 28 maja 2022 🇵🇱

Pamiętaj, że niektóre państwa członkowskie mogą wydłużyć termin na odstąpienie z 14 do 30 dni, w przypadku umów zawartych w efekcie niezamówionej wizyty przedsiębiorcy w domu konsumenta lub wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę (zobacz ramka str. 12).

W jaki sposób konsument może odstąpić od umowy?

Konsumenci mogą wybrać sposób, w jaki zdecydują się poinformować o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy musi być jednak jednoznaczne. Samo odesłanie towaru bez oświadczenia o odstąpieniu od umowy zwykle nie będzie wystarczające. Konsumenci mogą skorzystać z doręczonego wcześniej wzoru formularza odstąpienia od umowy, ale nie są do tego zobowiązani. Ponieważ ciężar dowodu odstąpienia od umowy w terminie 14 dni kalendarzowych spoczywa na konsumentce, korzystanie z trwałego nośnika leży w jego własnym interesie. Jeżeli oferujesz konsumentowi możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną za pośrednictwem swojej strony internetowej, a konsument skorzysta z tej możliwości,

¹⁰ Zobacz Moduł 4 Nieuczciwe praktyki rynkowe i niedozwolone postanowienia umowne.

¹¹ Zobacz Moduł 1 Wymagania dotyczące informacji udzielanych przed zawarciem umowy.

będziesz musiał przesłać konsumentowi potwierdzenie odstąpienia (na trwałym nośniku, np. e-mailem).

Przedsiębiorca nie może sprzeciwić się skutecznemu odstąpieniu od umowy.

Konsument nie ma obowiązku podawania przyczyny odstąpienia od umowy i nie ponosi żadnych kosztów poza kosztami zwrotu towaru, jeżeli przedsiębiorca poinformował go, że musi je ponieść.

Czy konsument ma prawo do korzystania z produktu przed odstąpieniem od umowy?

Konsument nie powinien używać produktu, jeżeli decyduje się na odstąpienie od umowy. Może jednak obejrzeć rzecz i ją przetestować w zakresie niezbędnym do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania nabytego towaru. Oznacza to w praktyce, że konsument może obchodzić się z produktem i oglądać go w taki sam sposób, w jaki zrobiłby to w tradycyjnym sklepie. Na przykład, konsument może przymierzyć nowy garnitur w sklepie bez zdejmowania metek. Nie byłby jednak uprawniony do konfigurowania oprogramowania na testowanym laptopie.

Jeżeli konsument wypróbował lub używał produkt w stopniu większym niż konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, nie traci prawa do odstąpienia od umowy, ale będzie musiał zrekompensować przedsiębiorcy ewentualne zmniejszenie wartości rzeczy.

Przykładowo, konsumentowi nie przysługuje prawo do zakupu w internecie sukienki na jednorazową okazję (np. wesele), a następnie odstąpienia od umowy, oddania sukienki i uzyskania zwrotu pełnej ceny. W takim przypadku przedsiębiorca może obciążyć konsumenta odpowiednią kwotą.

Kto musi wykazać zmniejszenie wartości produktu?


Na przedsiębiorcy będzie spoczywać ciężar wykazania, że wartość zwróconej – po odstąpieniu od umowy – rzeczy, uległa zmniejszeniu w efekcie jej wypróbowania lub użycia ponad dozwolony zakres.

Z tego względu, jeśli prowadzisz działalność, która obejmuje umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zalecamy wdrożenie procedury umożliwiającej sprawdzenie stanu rzeczy.

Stworzenie mechanizmu sprawdzającego, czy dany produkt był używany, pomoże w przypadku sporu z konsumentem. Weryfikacja może potencjalnie pociągnąć za sobą koszty stworzenia procedury lub koszty jednostkowego działania weryfikacyjnego. Są to jednak są to koszty, które obciążają przedsiębiorcę.

Uwaga! Brak informacji – przed zawarciem umowy – o prawie do odstąpienia spowoduje nie tylko wydłużenie terminu na odstąpienie o nawet 12 miesięcy. **Dodatkową sankcją jest również brak odpowiedzialności konsumenta za użycie lub nawet zużycie produktu!**

Zasady egzekwowania od konsumenta kosztów związanych ze zmniejszeniem wartości rzeczy leżą poza regulacjami unijnymi – tym zajmuje się prawo krajowe, z reguły ogólne zasady odszkodowawczej odpowiedzialności cywilnej.

Może to być np. możliwość żądania zapłaty kwoty, której wysokość odpowiada różnicy wartości rzeczy (pełnowartościowa-zużyta). Może to być też prawo do potrącenia odpowiedniej kwoty ze zwracanej konsumentowi sumy pieniężnej. 

Konsekwencje odstąpienia od umowy

Realizacja przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy powoduje zwolnienie go z wszelkich zobowiązań określonych w umowie.

Konsument ponosi koszty zwrotu towaru, chyba że uzgodniono, że koszty te poniesie przedsiębiorca. Przedsiębiorca musi jednak wyraźnie i przed zawarciem umowy poinformować na kim spoczywa ciężar poniesienia kosztów zwrotu towaru. **Brak informacji rodzi sankcję w postaci przerzucenia kosztów zwrotu rzeczy na przedsiębiorcę.**

Jeśli konsument zdecyduje się odstąpić od umowy, należy zwrócić mu wszystkie otrzymane płatności. Zwrotu należy dokonać za pomocą tych samych środków płatniczych, za pomocą których opłacono zakup (np. nie można zwrócić pieniędzy na kartę podarunkową).

Przykład: jeśli konsument zdecyduje się zwrócić książkę, którą kupił u Ciebie online za pomocą karty kredytowej, musisz zwrócić mu pełną cenę książki wraz ze wszystkimi podatkami i kosztami dostawy na konto powiązane z kartą kredytową użytą do płatności.

Przedsiębiorca jest zobowiązany do zwrotu całej kwoty, którą otrzymał od konsumenta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym został poinformowany o decyzji konsumenta o odstąpieniu od umowy.

Zwrot kosztów można jednak wstrzymać do czasu, gdy:

- przedsiębiorca otrzyma zwracany towar; lub
- przedsiębiorca otrzyma dowód, że towar został odesłany,

w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Nowe zasady od 28 maja 2022 r.

Obecnie prawo odstąpienia na podstawie CRD dotyczy wyłącznie umów, w których konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny wyrażonej w konkretnych jednostkach płatniczych. Zgodnie z nowymi przepisami konsument będzie miał prawo do odstąpienia od umowy również wtedy, gdy za treści cyfrowe lub usługę cyfrową zapłacił danymi osobowymi, podając te dane (chyba że dane te są niezbędne do dostarczenia treści cyfrowych).

1) Nowe obowiązki przedsiębiorców

- pamiętaj, że jesteś zobowiązany do przestrzegania przepisów Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych („RODO”),
- powstrzymaj się od wykorzystywania jakichkolwiek treści innych niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub stworzone przez konsumenta podczas korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, którą dostarczyłeś,
- w stosownych przypadkach, na żądanie konsumenta, udostępnisz mu wszelkie treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez niego podczas korzystania z dostarczonych przez Ciebie treści cyfrowych lub usługi cyfrowej,

- konsument ma prawo do bezpłatnego pobrania tych treści cyfrowych, bez sprzeciwu z Twojej strony, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego,

- jeżeli konsument postanawia odstąpić od umowy, możesz uniemożliwić mu dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności poprzez zablokowanie dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta.

2) Nowe obowiązki konsumentów

W przypadku odstąpienia od umowy, konsument powinien powstrzymać się od korzystania z treści

cyfrowych lub usługi cyfrowej, a także udostępniania ich osobom trzecim.


Podsumowanie: cztery główne zasady

1. Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia towaru lub zawarcia umowy o świadczenie usług (z wyjątkiem umowy 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).
2. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy przedłuża się o nawet 12 miesięcy, jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o istnieniu prawa odstąpienia.
3. Przedsiębiorca musi zwrócić konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności w ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu, w którym został poinformowany o odstąpieniu (przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem kosztów do czasu otrzymania towaru z powrotem lub otrzymania dowodu, że konsument odesłał towar, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).
4. Konsument ma obowiązek zwrócić produkt w terminie 14 dni kalendarzowych. Termin biegnie od daty odstąpienia od umowy.

¹² Na przykład we WŁOSZECH art. 27 kodeksu konsumenckiego określa minimalną grzywnę w wysokości 5 000 euro i maksymalną karę finansową w wysokości 5 000 000 euro. Kwoty te mają zastosowanie zarówno do naruszeń w odniesieniu do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych, dyrektywy w sprawie praw konsumentów, jak i obu jednocześnie. W przypadku powtarzających się niezgodności Urząd może nakazać przedsiębiorcy zawieszenie obrotu na okres nie dłuższy niż trzydzieści dni. We FRANCJI

Jakie sankcje grożą przedsiębiorcy za nieprzestrzeganie przepisów dotyczących prawa do odstąpienia od umowy?

Jak już wspomniano powyżej, w przypadku nieudzielenia konsumentowi informacji o prawie do odstąpienia od umowy, prawo to ulega przedłużeniu o dodatkowy okres (do 12 miesięcy).

Dodatkowo, zgodnie z Dyrektywą CRD, państwa członkowskie mają obowiązek ustanowić przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych zgodnie z dyrektywą. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające¹². 

Nowe zasady od 28 maja 2022 r.

Skuteczniejsze kary za naruszenia transgraniczne

Zaktualizowana dyrektywa CRD przyzna krajowym organom ochrony konsumentów szersze uprawnienia, umożliwiające im zajmowanie się naruszeniami dotyczącymi wielu konsumentów w całej UE. Obecnie, gdy przedsiębiorca narusza prawa konsumentów, kary różnią się znacznie, w zależności od kraju i często są bardzo niskie, nawet w przypadku bardzo poważnych naruszeń. Nowe przepisy zapewnią organom krajowym możliwość nakładania skutecznych, proporcjonalnych i odstraszających sankcji w skoordynowany sposób, podczas współpracy w sprawie naruszeń


znowelizowany francuski kodeks konsumencki z 2016 r. określa grzywnę w wysokości do 3 000 EUR (osoby fizyczne) lub 15 000 EUR (osoby prawne). Na Cyprze naruszenia dyrektywy w sprawie praw konsumentów podlegają karze do 5 % rocznego obrotu lub do 200 000 EUR. Na Łotwie do 10 % rocznego obrotu przy limicie 100 000 EUR, a w Niderlandach przez do 1 % rocznego obrotu lub do 900 000 EUR. W Polsce art. 139b Kodeksu wykroczeń przewiduje karę grzywny (do 5 000 zł).

transgranicznych, które mają wpływ na konsumentów w kilku państwach członkowskich UE. W takich przypadkach organy krajowe będą miały prawo nałożyć grzywnę w wysokości do 4% obrotu przedsiębiorcy lub do 2 mln EUR w przypadku braku informacji o obrocie. Państwa członkowskie mogą utrzymywać lub wprowadzać wyższe maksymalne grzywny.

Ponadto prawa określone w CRD będą mogły być egzekwowane przez konsumentów również w postępowaniu zbiorowym od dnia 25 czerwca 2023 r. zgodnie z nową Dyrektywą (UE) 2020/1828 w sprawie powództw przedstawicielskich w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów (RAD)¹³.

Co w przypadku sprzedaży transgranicznej?

Przepisy dotyczące prawa odstąpienia są w pełni zharmonizowane. Oznacza to, że nie ma różnic między państwami członkowskimi, a Twoje prawa i obowiązki są takie same w całej UE. Jedyne różnice mogą wystąpić, jak wspomniano powyżej, w sankcjach stosowanych w różny sposób przez państwa członkowskie.

Aby dowiedzieć się, jakie przepisy krajowe mają zastosowanie w przypadku sankcji, zapoznaj się z poniższymi informacjami. Należy również zwrócić uwagę na paragraf poświęcony właściwemu sądom, który może być interesujący w przypadku sporu o prawo odstąpienia. 

Co się dzieje, gdy oferuję towary lub usługi konsumentom spoza mojego kraju?

Zgodnie z prawem Unii Europejskiej¹⁴, jeśli kierujesz swoją działalność gospodarczą do konsumentów w

krajach UE innych niż twoje, zastosowanie będzie miało zwykle prawo kraju, w którym mieszka konsument. Jeżeli jednak z konsumentem wybraliście inne prawo, wybór ten nie może pozbawić zagranicznego konsumenta ochrony, jaką dają bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju zamieszkania.

W związku z powyższym, jeżeli na przykład strona internetowa przedsiębiorcy skierowana jest do konsumentów w państwie członkowskim, które wprowadziło wymogi językowe poprzez skorzystanie z opcji przewidzianej w art. 6(7) Dyrektywy o prawach konsumentów, warunki umowy należy przekazać konsumentowi w języku wymaganym przez dane państwo członkowskie (patrz załącznik 1 w Module 1). Ogólnie rzecz ujmując, reklamy i oferty towarów lub usług w innym państwie członkowskim muszą być zgodne ze standardami ochrony prawa konsumentów kraju, do którego są kierowane

Kiedy można uznać, że twoja oferta jest skierowana do konsumentów w innych państwach członkowskich?

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej określił wiele przykładowych kryteriów ustalania, czy działalność marketingowa jest „ukierunkowana” na konkretne państwo członkowskie. Kryteria takie obejmują na przykład stosowanie języków lub walut innych niż te ogólnie stosowane w państwie członkowskim siedziby przedsiębiorcy, podawanie numerów telefonów z oznaczeniem międzynarodowym, zastosowanie nazwy domeny najwyższego poziomu innej niż ta stosowana w państwie członkowskim, w którym przedsiębiorcę utworzono¹⁵.

Kiedy jednak nie kierujesz swojej działalności do innych krajów UE, a konsument z innego państwa

¹³ Zobacz Moduł 5.

¹⁴ Zwłaszcza tzw. Rozporządzenie 593/2008 "Rzym I".

¹⁵ Więcej informacji można znaleźć w sprawach połączonych C 585/08 i C 144/09 Peter Pammer i Hotel Alpenhof GesmbH

członkowskiego skontaktuje się z tobą z własnej inicjatywy, wtedy zastosowanie ma prawo krajowe.

Co to oznacza w praktyce?

Jakie prawo ma zastosowanie do umów transgranicznych?

Na pierwszy rzut oka przestrzeganie prawa kraju różnych konsumentów, w różnych krajach, może się wydawać małemu przedsiębiorcy trudnym zadaniem. Może to zniechęcać przedsiębiorców do oferowania swoich towarów lub usług poza granicami kraju. Warto jednak zauważyć, że w praktyce:

1. Przepisy UE zawierają, jak opisujemy w modułach Consumer Law Ready, wiele zharmonizowanych przepisów o ochronie konsumentów. Zasady te mają zastosowanie w całej Unii Europejskiej.
2. Nawet w przypadku pewnych różnic legislacyjnych pomiędzy państwami członkowskimi nie wolno zawierać umowy z konsumentami według własnego systemu prawnego. Jak wyjaśniono wcześniej, istnieje możliwość uzgodnienia z konsumentem stosowanie innego prawa. Wówczas należy przestrzegać jedynie bezwzględnie obowiązującego prawa konsumenckiego państwa zamieszkania konsumenta.
3. W praktyce bezwzględnie obowiązujące przepisy konsumenckie innego państwa członkowskiego będą miały zastosowanie jedynie wtedy, gdy przewidziane w nich zasady gwarantują wyższy stopień ochrony niż system prawny przedsiębiorcy lub prawo uzgodnione przez przedsiębiorcę z konsumentem. Sytuacja taka może mieć miejsce, gdy na przykład okres gwarancji ustawowej wynikający z prawa konsumenta jest dłuższy niż ten wynikający z prawa przedsiębiorcy.

4. Moduły szkoleniowe Consumer Law Ready prezentują dodatkowe wymagania, jakie mogą mieć zastosowanie do innego państwa członkowskiego, do którego przedsiębiorca planuje skierować swoją działalność gospodarczą.
5. Kwestia obowiązującego prawa będzie często istotna jedynie w razie braku porozumienia z konsumentem. Wiele nieporozumień można rozstrzygnąć polubownie lub poprzez zastosowanie wewnętrznych procedur reklamacyjnych.

Któremu sądowi podlegają spory z umowy transgranicznej?

W przypadku kierowania działalności do konsumentów w innych krajach UE oraz wystąpienia sporu z jednym z konsumentów z innego kraju UE należy pamiętać, że sądem właściwym dla takiego sporu – zgodnie z unijnym prawem – będzie zawsze sąd w kraju zamieszkania konsumenta. Nie można pozwać konsumenta przed sądem innego kraju, a umieszczenie tego typu opcji w warunkach umowy może grozić poważnymi sankcjami, nawet finansowymi. Konsument ma natomiast możliwość pozwania Cię również przed własnym sądem krajowym. W przypadku spraw transgranicznych, aby ułatwić rozwiązywanie sporów, UE utworzyła platformę ODR, która umożliwia współpracę między systemami ADR w różnych państwach członkowskich¹⁶.

Przykład: jeśli jesteś francuskim przedsiębiorcą z siedzibą w północnej Francji sprzedającym swoje produkty belgijskim konsumentom w Belgii, nie możesz ustalić w swoich warunkach, że w przypadku sporu jedynymi sądami właściwymi do rozstrzygnięcia sporu będą sądy w północnej Francji.

¹⁶ Zobacz: Moduł 5.

Lista kontrolna dla sprzedawcy:

Dla własnego bezpieczeństwa sprawdź:

1. czy w przypadku tej konkretnej umowy konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia;
2. czy przekazałeś konsumentowi – przed zawarciem umowy – wyraźną i zrozumiałą informację o prawie do odstąpienia od umowy;
3. czy przekazałeś konsumentowi – przed zawarciem umowy – wyraźną i zrozumiałą informację, że w razie decyzji o odstąpieniu od umowy będzie musiał ponieść koszty zwrotu towaru;
4. czy przekazałeś konsumentowi wzór formularza odstąpienia od umowy;
5. czy wykonujesz wszystkie obowiązki związane z odstąpieniem przez konsumenta umowy, w szczególności te związane ze zwrotem pieniędzy.

Załącznik 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy zgodnie z załącznikiem IB do Dyrektywy o prawach konsumentów

(Wypełnij i odeślij ten formularz tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy) -

- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail:]”:
- Ja/My⁽¹⁾ niniejszym informuję/informujemy⁽¹⁾ o moim/naszym⁽¹⁾ odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów⁽¹⁾/o świadczenie następującej usługi⁽¹⁾
- Data zamówienia⁽¹⁾/odbioru⁽¹⁾
- Imię i nazwisko/Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

⁽¹⁾Niepotrzebne skreślić.

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022