

PRAWO CYWILNE

CZĘŚĆ OGÓLNA I PRAWO ZOBOWIĄZAŃ

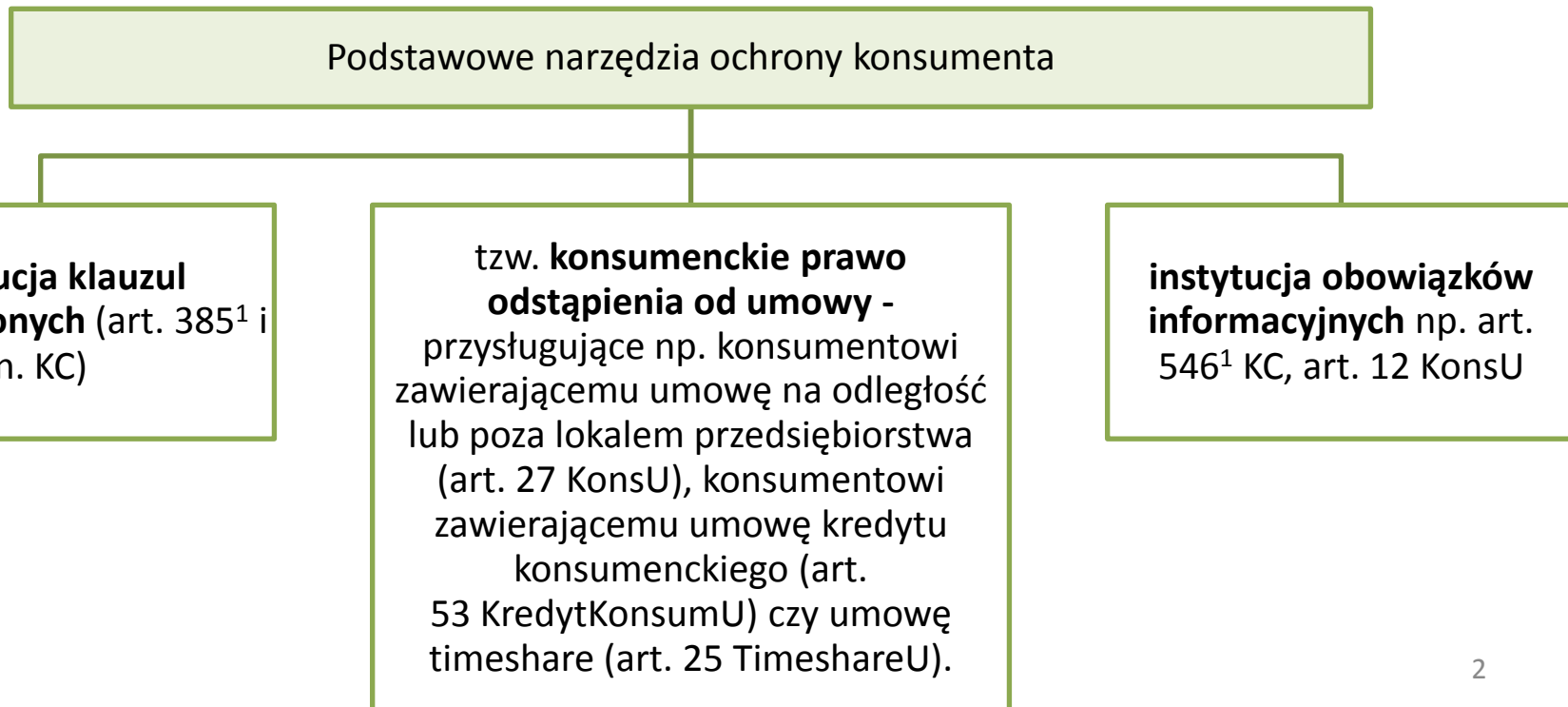
ZSP II (grupa 4)

Semestr zimowy r.a.2019/20

Idea ochrony konsumenta

Założenie, zgodnie z którym konsument nabywający dobra i usługi za pośrednictwem **transakcji dokonywanych z profesjonalnymi uczestnikami obrotu** (przedsiębiorcami) jest **słabszą stroną** zachodzącej między nimi relacji.

- silniejsza pozycja ekonomiczna, a w konsekwencji większa siła negocjacyjna, przedsiębiorcy;
- bogatsze doświadczenie oraz wyższy stopień świadomości prawnej przedsiębiorcy;
- zjawisko asymetrii informacyjnej (profesjonalista dysponuje pełniejszymi informacjami na temat przedmiotu transakcji czy funkcjonowania rynku)




Art. 22¹ KC

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

KONSUMENT

1. Osoba fizyczna
2. Druga strona stosunku prawnego = przedsiębiorca



Definicja konsumenta zawarta w art. 22¹ KC **wyznacza zakres zastosowania unormowań konsumenckich zawartych w samym KC** (np. art. 74 § 2, art. 384 § 2, art. 385 § 2, art. 385¹ i n., art. 494 § 2, art. 454¹ KC), a także w **licznych ustawach pozakodeksowych** (np. KonsU; zob. też art. 6 TimeshareU, art. 4 OchrKonkurU).

Art. 43¹KC

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33¹ § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Dokonywana czynność prawna wiąże się z zakresem rzeczywistej działalności gospodarczej przedsiębiorcy, który jest drugą stroną tej czynności.

3. Czynność prawna

4. Brak bezpośredniego związku czynności prawnej z działalnością gospodarczą lub zawodową konsumenta

Bycie konsumentem nie jest więc statusem immanentnie związanym z daną osobą, ale rolą, w której może występować w ramach niektórych tylko transakcji.

Dla kwalifikacji osoby fizycznej jako konsumenta nie jest więc konieczne, by nie była przedsiębiorcą. Istotne jest natomiast to, aby dokonywana przez nią, konkretna czynność prawna, która ma przesądzać o jej kwalifikacji jako konsumenta w ramach danego stosunku prawnego, nie dotyczyła **bezpośrednio** jej ewentualnej działalności gospodarczej.

Ocena zbieżności typu i przedmiotu danej transakcji z zakresem ewentualnej działalności gospodarczej lub zawodowej osoby, która miałaby być kwalifikowana jako konsument.

Do uznania, że mamy do czynienia z konsumentem, wystarczy brak **bezpośredniego** związku czynności z działalnością gospodarczą lub zawodową; istnienie **pośredniego** związku nie wyklucza zatem uznania danej osoby za konsumenta.

PRZYKŁAD

Fakt prowadzenia działalności gospodarczej przez nabywcę lokalu usługowego – agenta ubezpieczeniowego – nie przesądza automatycznie, że w momencie zawarcia umowy nabycia rzeczonoego lokalu decyduje się prowadzić w nim bezpośrednio działalność gospodarczą (w grę wchodzi potencjalna odsprzedaż, inwestycja kapitału, wynajem).

Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne)

Art. 385¹ - Art. 385³ KC

Art. 385¹ § 1

Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (**niedozwolone postanowienia umowne**). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Przesłanki uznania klauzuli za niedozwoloną (łącznie!):

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

- **klauzula generalna** (wymaga odwołania się do oceny sędziego i jego poczucia aksjologicznego)
- istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany **szacunek do drugiego człowieka** (sprzeczne z nimi są działania wykorzystujące m.in. niewiedzę, brak doświadczenia drugiej strony, naruszanie zasady równorzędności stron)
- **Art. 385²** → kryteria oceny umowy

Rażące naruszenie interesów konsumenta

- Interesy konsumenta należy rozumieć szeroko → nie tylko interes ekonomiczny, ale także kwestie związane z niewygodą organizacyjną, mitręgą czy stratą czasu (interesy majątkowe i niemajątkowe)
- Konieczność oceny skali strat doznanych lub grożących konsumentowi, ale także względów subiektywnych, czy to związanych z przedsiębiorcą, czy też konsumentem.
- Naruszenie musi być **rażące** (naruszenie o charakterze wyraźnym, bezspornym, oczywistym)

Art. 385² KC

Oceny zgodności postanowienia umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej treść, okoliczności zawarcia oraz uwzględniając umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny.

- 1) Ocena powinna być dokonywana według **stanu obowiązującego w chwili zawarcia umowy** przez przedsiębiorcę i konsumenta;
- 2) Kryteria oceny:
 - treść,
 - okoliczności zawarcia,
 - umowy pozostające w związku z umową obejmującą postanowienie będące przedmiotem oceny.

Zakres zastosowania

NIE można uznać za niedozwolone postanowień:

➤ **określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny** (Art. 385¹ § 1 zd. 2)

główne świadczenia stron {
-*Essentialia negotii* lub postanowienia określające elementy pozwalające na identyfikację umowy LUB
-świadczenia główne i uboczne

➤ **indywidualnie uzgodnionych** (Art. 385¹ § 1 zd. 1)

Art. 385¹

§ 3. Nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, **na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu**. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

§ 4. Ciężar dowodu, że postanowienie **zostało** uzgodnione indywidualnie, **spoczywa na tym, kto się na to powołuje**.

To, czy określone postanowienia były czy też nie były uzgodnione indywidualnie, zależy od tego, jak faktycznie przebiegało zawieranie umowy.

Art. 385³ KC → Katalog typowych klauzul abuzywnych („SZARE KLAUZULE”)

W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

(...)

2) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;

(...)

6) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;

(...)

9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;

10) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;

(...)

14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;

18) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;

19) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;

(...)

23) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

❖ Art. 385³ KC → katalog otwarty („w szczególności”)

❖ Zgodnie z Art. 385³ KC , **w razie wątpliwości** zawarte w nim 23 klauzule (tzw. **szare**) uważa się za **niedozwolone** → **jest to szczególna norma interpretacyjna**

❖ **NIE** jest to lista klauzul zakazanych, czy to w obrocie konsumenckim czy też powszechnym (sąd może nie ocenić danej klauzuli negatywnie, np. jeśli będzie wprowadzona do umowy wyniku negocjacji)



Skutki abuzywności

Niedozwolone postanowienia umowne **NIE WIĄŻĄ KONSUMENTA** (Art. 385¹ § 1)

Strony są związane umową w pozostałym zakresie!

Szczególny rodzaj sankcji, który należy odróżnić od nieważności, wzruszalności oraz bezskuteczności względnej i zawieszony!!!

Zgodnie z dominującym poglądem doktryny, jest to **sankcja bezskuteczności częściowej *ex lege***, która działa *ex tunc*.



Kontrola

- **Kontrola incydentalna**

- Kontrola treści konkretnego stosunku
- Art. 189 KPC → wyrok deklaracyjny
- Skutki kontroli postanowień umowy mają moc wyłącznie wobec jej stron

- **Kontrola abstrakcyjna**

-Kontrola abstrakcyjna jest dokonywana w ramach postępowania administracyjnego prowadzonego przez Prezesa UOKiK – art. 23a–23d ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r. poz. 369)

-Kontrola przeprowadzana w oderwaniu od zawarcia konkretnej umowy.

-Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania,. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone i może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu (np. może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca).

-Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

UWAGA

Ustawa a 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (art. 1, 70, 86)

Art. 385(5). Przepisy dotyczące konsumenta, zawarte w art. 3851–3853, stosuje się do **osoby fizycznej** zawierającej umowę **bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą**, gdy z treści tej umowy wynika, że **nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego**, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.”

Ustawa wchodzi w życie z dniem **1 stycznia 2020 r.**

ALE

Przepisu art. 385(5) nie stosuje się do umów zawartych przed dniem **1 czerwca 2020 r.**

Reżim ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Art. 1

Ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności:

- 1)** obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- 2)** zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 3)** zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- 4)** zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych.

WYŁĄCZENIE STOSOWANIA art. 3 i art. 4

Przepisów ustawy nie stosuje się do umów:

1. Przepisów ustawy nie stosuje się do umów:

- 1)** dotyczących usług **socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi** (z wyjątkiem art. 7a)
- 2)** dotyczących **gier hazardowych**;
- 3)** zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym **częstych i regularnych objazdów**, podczas których przedsiębiorca dostarcza **środki spożywcze**, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia (z wyjątkiem art. 7a, art. 10 i art. 17)
- 5)** zawieranych za pomocą **automatów** sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;

- 6)** zawieranych z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym za pomocą **aparatu publicznego** w celu skorzystania z takiego aparatu lub zawieranych w celu wykonania jednorazowego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego przez konsumenta;
- 7)** dotyczących **usług zdrowotnych**;
- 8)** o udział w **impresie turystycznej** (z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2)
- 9)** **timeshare**;
- 10)** zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do **zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych** (z wyjątkiem art. 7a)
- 11)** sprzedaży dokonywanej w **postępowaniu egzekucyjnym oraz postępowaniu upadłościowym** w związku z likwidacją masy upadłości
- 12)** umów dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności **nieruchomości** lub innych praw do nieruchomości oraz do umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych (z wyjątkiem przepisów rozdziału 2, które stosuje się, jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej)
- 13)** umów dotyczących **usług finansowych**, w szczególności takich jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usługi płatnicze (z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5).

Art. 5 [Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta]

Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta, o którym mowa w art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), **następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.**

Produkty, które zostały dostarczone przez przedsiębiorcę, ale nie zostały zamówione przez konsumenta

Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie **nie stanowi zgody na zawarcie umowy.**



Przepisy ustawy mają charakter **semiimperatywny!**

Art. 7

Konsument **nie może zrzec się** praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są **nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.**

Art. 7a

1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w **terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.**

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że **uznał reklamację.**

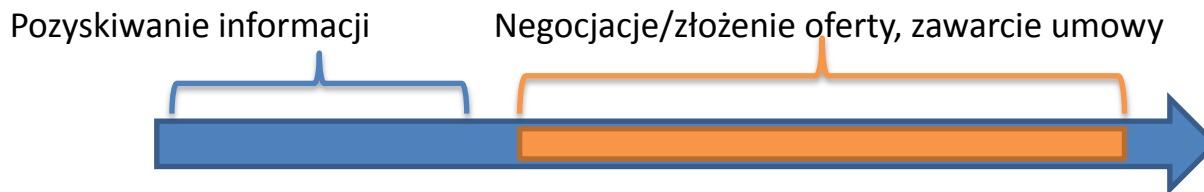
3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.



OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH, INNYCH NIŻ UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Umowa zawarta na odległość - 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 (art. 2 pkt 1)



Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa - umowa z konsumentem zawarta:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
- b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
- c) 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,
- d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami (art. 2 pkt 2)

Lokal przedsiębiorstwa:

- a) miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe,
- b) miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe; (art. 2 pkt 3)

OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH, INNYCH NIŻ UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Art. 8 → obowiązki informacyjne

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o:

- 1) głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- 2) swoich danych identyfikujących (...)
- 3) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami (...)
- 4) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- 5) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
- 6) treści usług posprzedażnych i gwarancji;
- 7) czasie trwania umowy lub - gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu - o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
- 8) funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;
- 9) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

UMOWY BAGATELNE

Do drobnych umów życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu przepisu art. 8 nie stosuje się!!!
(art. 9)

Art. 10 → Dodatkowe płatności, zgoda konsumenta

1. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać **wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie** za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz **założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić** w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument **ma prawo do zwrotu uiszczonych dodatkowych płatności**.



OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Art.. 12- 26 → OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

Art. 12 → obowiązki informacyjne

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

- 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
- 3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
- 4) adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
- 5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami(...)
- 6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;

- 7) sposobie i terminie zapłaty;
- 8) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- 9) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;
- 10) kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- 11) obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
- 12) braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- 14) istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- 15) kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim;
- 16) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
- 19) funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
- 20) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- 21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Sposób udzielenia informacji

Informacji, o których mowa w **art. 12 ust. 1 pkt 9-11**, można udzielić przy **wykorzystaniu wzoru pouczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiącego załącznik nr 1** do ustawy. Przedsiębiorca, który doręczy konsumentowi pouczenie, zgodne z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do ustawy, spełnia obowiązki informacyjne określone w art. 12 ust. 1 pkt 9-11. (art. 13)

Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający **dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów**, jakim te informacje służą, i które pozwalają na **odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci**. (Art. 2 pkt 4)

W przypadku umów zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa** przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12, **utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem**. (Art. 14 ust. 1)

W przypadku **umów zawieranych na odległość** przedsiębiorca ma obowiązek udzielić informacji, o których mowa w art. 12, w **sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem**. (Art. 14 ust. 2)

→ trwałym nośnikiem jest w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, a także poczta elektroniczna. Według UOKiK trwałym nośnikiem **nie jest strona internetowa**

UWAGA

Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 spoczywa **na przedsiębiorcy!** (Art. 24)

Art. 15. [Wydanie konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia]

1. Przedsiębiorca jest zobowiązany **wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.**
2. W taki sam sposób przedsiębiorca **potwierdza konsumentowi otrzymanie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.**
3. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, **przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.**



PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ART. 27)

Do zachowania terminu wystarczy **wysłanie oświadczenia** przed jego upływem!
Art. 30 ust. 2

Konsument, który zawarł **umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,**

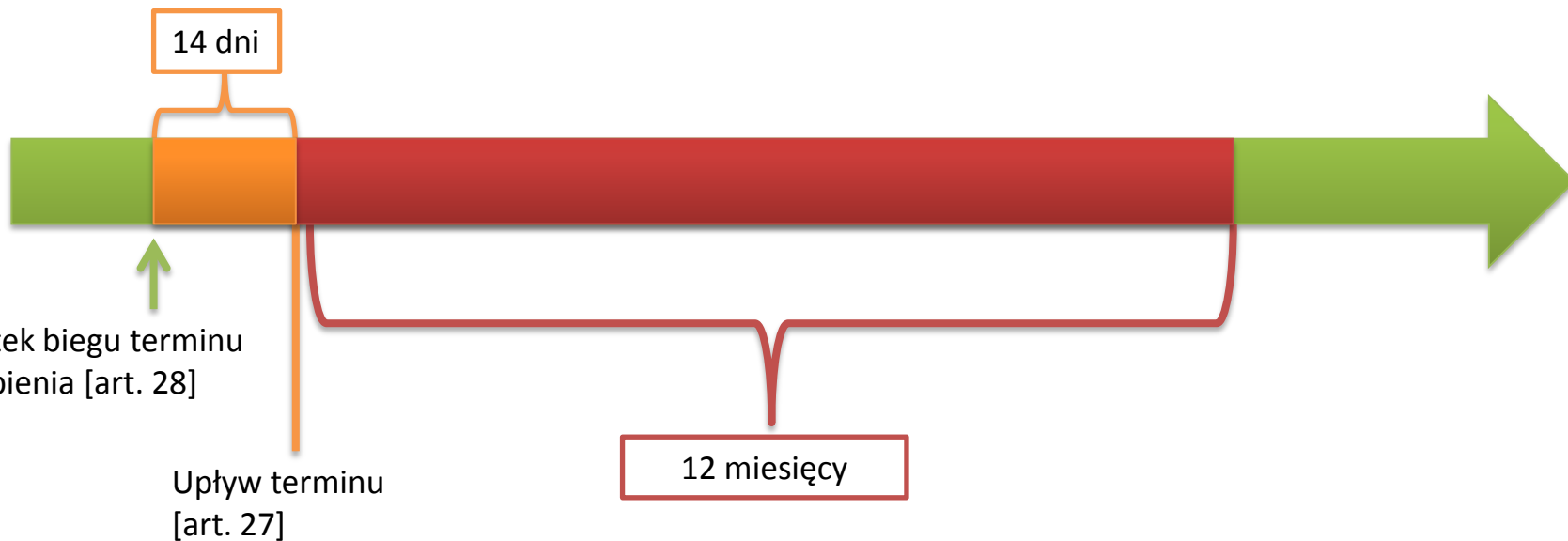
może w terminie **14 dni**



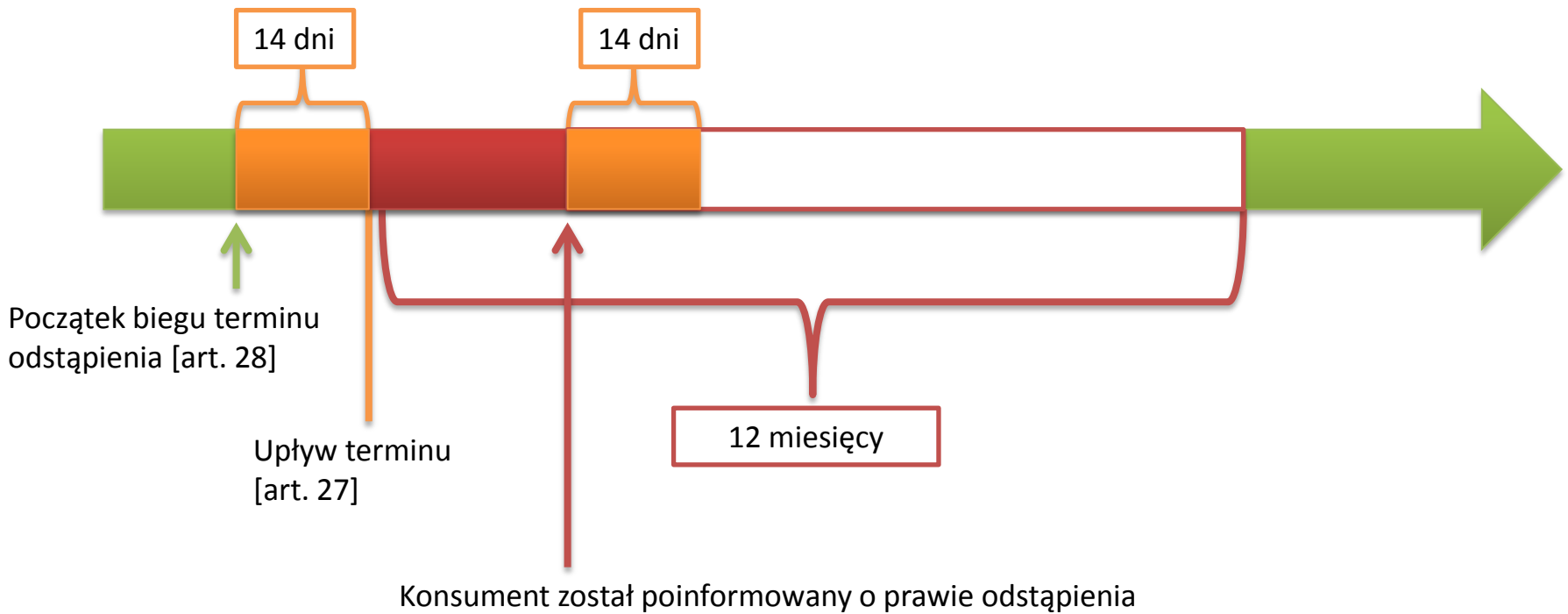
odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów
(z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35).

Art. 28 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**.



Jeżeli konsument **nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy**, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27 [art. 29 ust. 1]



Jeżeli konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie. [art. 29 ust. 2]

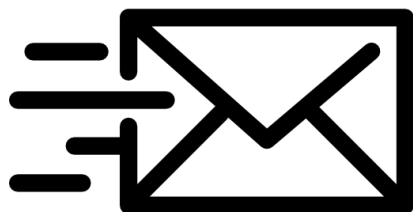
Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy **oświadczenie o odstąpieniu od umowy**. (*Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy*) [Art. 30 ust. 1]

Art. 77 KC

Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy:

- 1)** przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy;
- 2)** przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. [Art. 30 ust. 2]

Do zachowania terminu wystarczy **wysłanie oświadczenia przed jego upływem!**
[Art. 30 ust. 2]



Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego ten sposób! [Art. 30 ust. 4]

Skutki odstąpienia od umowy

→ W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa **umowę uważa się za niezawartą (art. 31 ust. 1)**

→ Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, **oferta przestaje wiązać** (art. 31 ust. 2)

Przedsiębiorca ma obowiązek **niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia** konsumenta o odstąpieniu od umowy, **zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności**, w tym koszty dostarczenia rzeczy. (art. 32 ust.1)

UWAGA 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. (art. 33)

Konsument 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**, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. (art. 34 ust. 1)

Konsument ponosi tylko **bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy**, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. (art. 34 ust. 2)

Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą. (art. 34 ust. 3)

Odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy (art. 34 ust. 4)

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem **korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy**, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy!

Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od umowy (art. 35 i 36)

Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 (**wyraźne żądanie konsumenta rozpoczęcia wykonywania usługi albo dostarczania wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy**) ma **obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.**

Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Art. 36 → Koszty usług spełnionych przed odstąpieniem od umowy nie ponoszone przez konsumenta

Art. 38 [Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy]

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

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) 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;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) 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;

8) 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;

9) w której przedmiotem świadczenia są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;**

10) o dostarczanie **dzienników, periodyków lub czasopism**, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

11) zawartej w drodze aukcji publicznej;

12) 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;**

13) 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.

UWAGA

Ustawa a 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (art. 55, 70, 86)

Art. 38a. Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w niniejszym rozdziale stosuje się do **osoby fizycznej** zawierającej umowę **bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą**, gdy z treści tej umowy wynika, że **nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego**, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Ustawa wchodzi w życie z dniem **1 stycznia 2020 r.**

ALE

Przepisu art. 38a nie stosuje się do umów zawartych przed dniem **1 czerwca 2020 r.**

Źródła

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 2019 poz. 1145)

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134, 730, 1495)

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019. poz. 369)

Ustawa a 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (Dz.U. 2019 poz. 1495)

Zobowiązania - część ogólna, Z. Radwański, A. Olejniczak, Warszawa 2018.

Zarys prawa cywilnego, E. Gniewek, P. Machnikowski (red.), Warszawa 2018.

Kodeks cywilny. Komentarz, E. Gniewek, P. Machnikowski (red.), Warszawa 2018.