

Umowy zobowiązaniowe

Literatura:

Z. Radwański, A. Olejniczak, *Zobowiązania – część ogólna*, Warszawa 2014
red. E. Gniewek, P. Machnikowski, *Zarys prawa cywilnego*, Warszawa 2014

Opracowała mgr Irena Krauze – Lisowiec

ŹRÓDŁO ZOBOWIĄZAŃ

Źródło prawa
zobowiązań

ZDARZENIA PRAWNE

np.

DECYZJE
ADMINISTRACYJNE

CZYNY
NIEDOZWOLONE

WPROWADZENIE DO
OBROTU PRODUKTU
NIEBEZPIECZNEGO

CZYNNOŚCI
PRAWNE

BEZPODSTAWNE
WZBOGACENIE

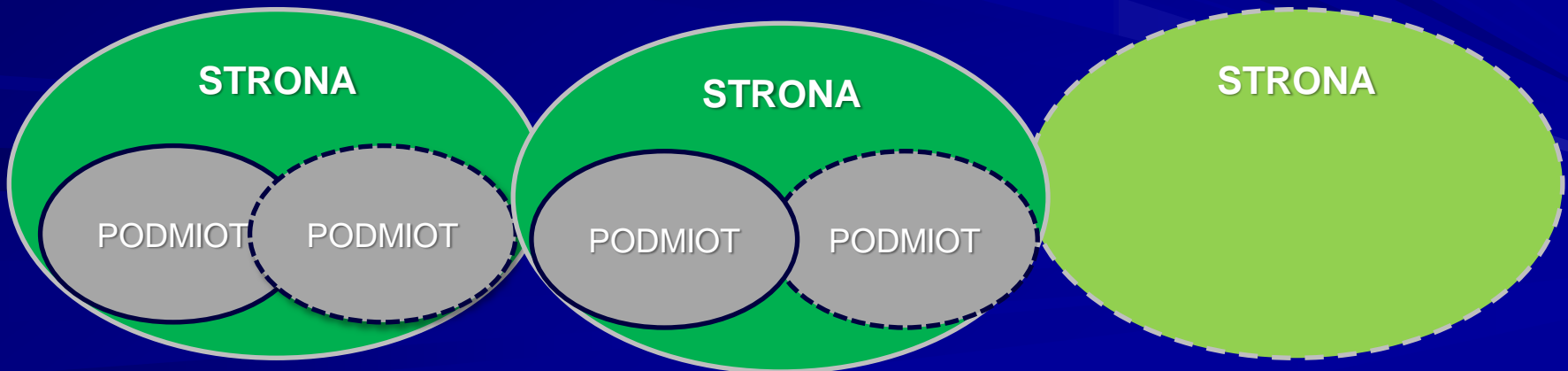
ORZECZENIA
KONSTYTUTYWNE

UMOWY

JEDNOSTRONNE
CZYNNOŚCI
PRAWNE

Umowa

zdarzenie cywilnoprawne,
zawierające co najmniej 2
oświadczenia woli, zgodne
co do celu



Umowy

zobowiązaniowe

rozporządzające

**Skutek
zobowiązujący**

**Skutek
zobowiązująco –
rozporządzający**

np. art. 155 § 1, art. 510
§ 1, art. 1052 § 1 KC

Przeniesienie,
przekształcenie,
obciążenie lub
zniesienie prawa
podmiotowe

Umowy

JEDNOSTRONNIE
ZOBOWIĄZUJĄCE

DWUSTRONNIE
ZOBOWIĄZUJĄCE

PODMIOT

świadczenie

PODMIOT

PODMIOT

PODMIOT

w tym
UMOWY WZAJEMNE

art. 487 § 2 KC

Więź polegająca na
zależności świadczenia
jednej strony od
świadczenia drugiej
(*do ut des*),
a czynność prawna jest
odpłatna

W tym

PODMIOT

Subiektywnie
ekwiwalentne
świadczenia

PODMIOT

Umowy

```
graph TD; Umowy --> Nazwane[NAZWANE  
typowe]; Umowy --> Nienazwane[NIENAZWANE  
nietypowe]; Mieszane[MIESZANE];
```

NAZWANE

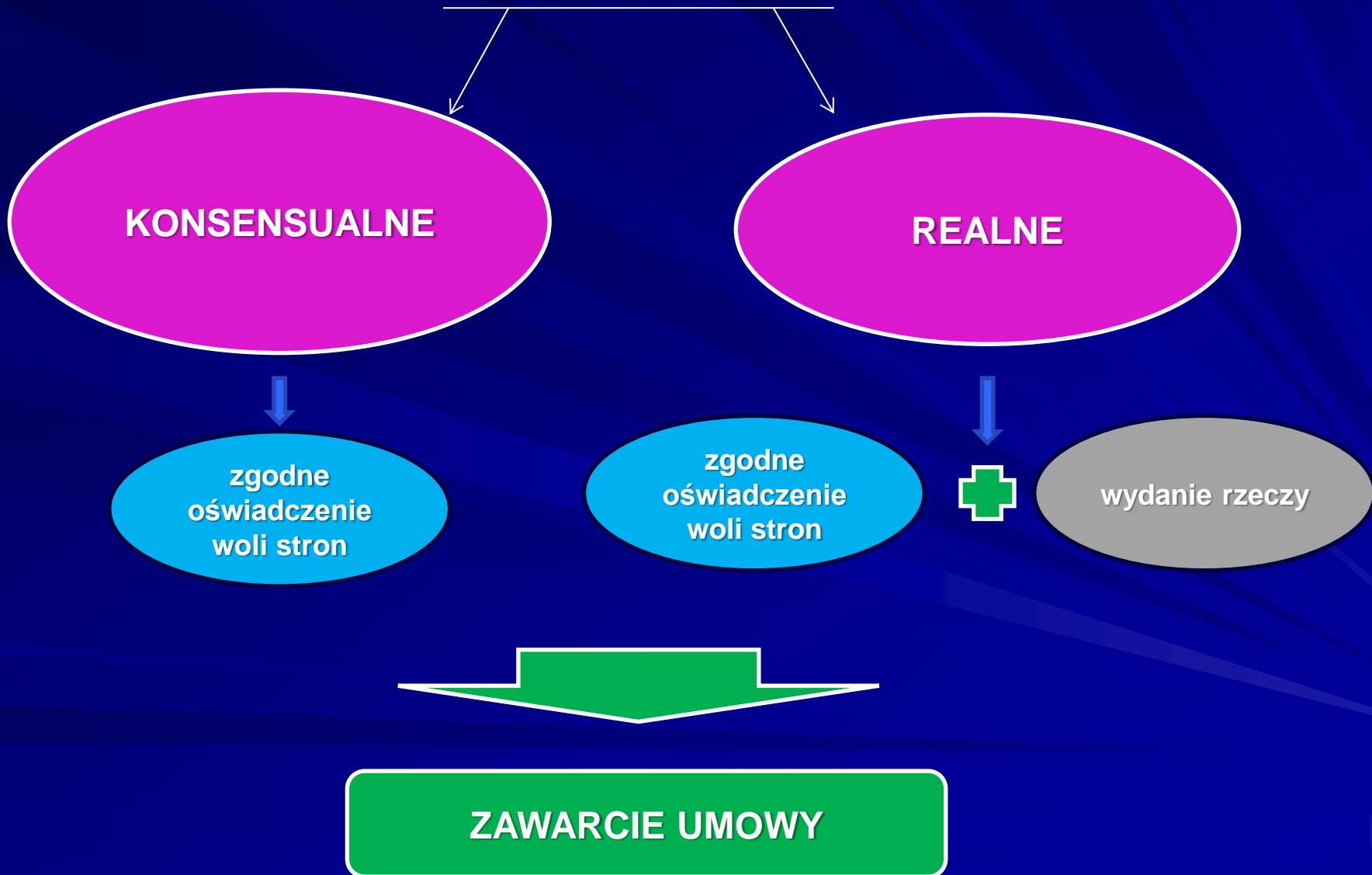
typowe

NIENAZWANE

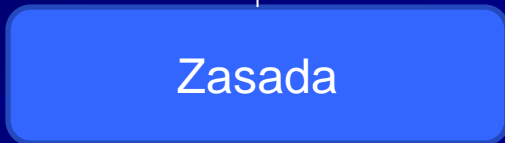
nietypowe

MIESZANE

Umowy



Umowy



Umowy

```
graph TD; A[Umowy] --> B(LOSOWE); B --> C[Rozmiar, a nawet istnienie świadczenia zależy od zdarzenia niepewnego, od przypadku];
```

LOSOWE

Rozmiar, a nawet istnienie świadczenia zależy od zdarzenia niepewnego, od przypadku

WZORCE UMÓW

Wzorzec umowy



Dotyczy
wszystkich

Wszelkie jednostronnie przygotowane z góry przed zawarciem umowy gotowe klauzule umów (umowy adhezyjne)



Wzorzec umowy ustalony tylko przez jedną ze stron umowy



Wzorzec jest przeznaczony do wielokrotnego stosowania



Wzorzec powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały

Przesłanki mocy wiążącej wzorca

KONSUMENT

**NIE
KONSUMENT**

**Doręczenie wzorca
konsumentowi PRZED
zawarciem umowy**

**Doręczenie
wzorca drugiej
stronie PRZED
zawarciem
umowy**

**Bez doręczenia
wzorca drugiej
stronie**

**BEZ DORĘCZENIA WZORCA:
umowy w drobnych, bieżących sprawach
życia codziennego**

posługiwanie się
wzorcem jest w
stosunkach danego
rodzaju zwyczajowo
przyjęte



konsument mógł się
z łatwością
dowiedzieć o jego
treści

Posługiwanie
się wzorcem
jest w
stosunkach
danego rodzaju
zwyczajowo
przyjęte



Druga strona
mogła się z
łatwością
dowiedzieć o
jego treści

Wzorzec umowy w postaci elektronicznej



Doręczenie wzorca drugiej stronie polega na udostępnieniu go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona go

przechowywać

i

odtwarzać

w zwykłym toku czynności

Konsument

→ Osoba fizyczna

→ Dokonuje czynności prawnej

→ Z przedsiębiorcą

→ Czynność prawna nie jest
związana bezpośrednio z
działalnością gospodarczą lub
zawodową osoby fizycznej

Przedsiębiorca



Osoba fizyczna

Osoba prawna

**Tzw. ułamna osoba
prawna**



**Prowadząca we własnym imieniu
działalność gospodarczą lub
zawodową**

**Także wspólnicy spółki cywilnej w
zakresie wykonywanej przez nich
działalności gospodarczej**

Działalność gospodarcza

Zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły

Działalność zawodowa

Profesjonalna aktywność podmiotu nie będąca wykonywaniem działalności gospodarczej we własnym imieniu, najczęściej utożsamiana z wykonywaniem wolnego zawodu

Wzorzec umowy



Wzorzec a umowa



Wzorzec a wzorzec

~~Wzorzec umowy jednego przedsiębiorcy~~

sprzeczność

~~Wzorzec umowy drugiego przedsiębiorcy~~

wiążą

Postanowienia umowy



Niesprzeczne postanowienia obu wzorców

Wyjątek: umowa nie zostaje zawarta, jeżeli po otrzymaniu oferty strona niezwłocznie zawiadomi, że nie zamierza zawierać umowy na takich warunkach

Obowiązywanie wzorca wydane go w czasie trwania stosunku o charakterze ciągłym

→ Spełnione są przesłanki określające wzorzec umowy

→ Spełnione są przesłanki mocy wiążącej wzorca

→ Druga strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia

UMOWY KONSUMENCKIE

Niedozwolone postanowienia umowne

Generalne klauzule abuzywne

Postanowienia umowy niezgodnione z konsumentem indywidualnie

Konsument nie miał rzeczywistego wpływu na treść postanowienia, w szczególności są to postanowienia przyjęte ze wzorca umowy

Ciężar dowodu na przedsiębiorcy

Kształtowanie praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami

Ocena treści umowy

Ocena okoliczności zawarcia umowy

Ocena z uwzględnieniem innych umów powiązanych z daną umową

Stan z chwili zawarcia umowy

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Nie dotyczy: postanowień określających główne świadczenia stron,
w tym cenę lub wynagrodzenie

Jeżeli zostały one sformułowane w sposób jednoznaczny

Katalog niedozwolonych postanowień umownych

Katalog
otwarty

Postanowienie wymienione
w art. 385³ kc uznaje się za klauzulę
abuzywną tylko w razie
wątpliwości co do sprzeczności tej
klauzuli z dobrymi obyczajami lub
rażącego naruszenia interesów
konsumenta przy ocenie konkretnej
umowy.

Szczególna norma interpretacyjna oświadczenia
woli

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r.
o prawach konsumenta (Dz. U.
poz. 827 z późn. zm.)

Zastosowanie ustawy



Umowy zawierane z konsumentami

Wyłączenia

I. Przepisy ustawy nie stosuje się do umów:

- 1) dotyczących usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej;
- 2) dotyczących gier hazardowych; Z wyjątkiem: art. 7a - reklamacja
- 3) zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta; Z wyjątkiem: art. 10 – opłaty dodatkowe, i art. 17 - obowiązek zapłaty w umowach zawieranych przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, art. 7a - reklamacja
- 4) 4) dotyczących przewozu osób ➡
- 5) 5) zawieranych za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży;
- 6) 6) zawieranych z dostawcą usług, o którym mowa w art. 2 pkt 27 lit. a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1489) za pomocą aparatu publicznego w celu skorzystania z takiego aparatu lub zawieranych w celu wykonania jednorazowego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego przez konsumenta;
- 7) 7) dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej;
- 8) 8) o imprezę turystyczną, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 187 z późn. zm.) – art. 3 pkt 1 i 2;
- 9) 9) o których mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 września 2011 r. o timeshare (Dz. U. Nr 230, poz. 1370 z późn. zm.);
- 10) 10) zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej 50 zł. ➡ Z wyjątkiem: art. 7a - reklamacja Art. 3 ust. 1 ustawy

Wyłączenia

II. Przepisów ustawy nie stosuje się do:

- 1) sprzedaży dokonywanej w postępowaniu egzekucyjnym oraz postępowaniu upadłościowym w związku z likwidacją masy upadłości;
- 2) umów dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości lub innych praw do nieruchomości;
- 3) umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych,

Z wyjątkiem: przepisów Rozdziału 2 – obowiązki przedsiębiorcy w umowach innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość – jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej

- 4) umów dotyczących usług finansowych, w szczególności takich jak:
 - a) czynności bankowe,
 - b) umowy kredytu konsumenckiego,
 - c) czynności ubezpieczeniowe,
 - d) umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego,
 - e) usługi płatnicze,

Z wyjątkiem: umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy Rozdziałów 1 i 5

Charakter norm prawnych zawartych w ustawie



SEMIIMPERATYWNE

Obowiązki przedsiębiorcy – odpowiedź na reklamację



Produkty niezamówione

**Spełnienie świadczenia
niezamówionego przez
konsumenta następuje na
ryzyko przedsiębiorcy i nie
nakłada na konsumenta
żadnych zobowiązań**

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

Obowiązki przedsiębiorcy

UMOWY INNE
niż zawierane poza
lokalem
przedsiębiorstwa lub
na odległość

**UMOWY ZAWIERANE
POZA LOKALEM
PRZEDSIĘBIORSTWA
lub NA ODLEGŁOŚĆ**

**UMOWY
DOTYCZĄCE
USŁUG
FINANSOWYCH
ZAWIERANE NA
ODLEGŁOŚĆ**

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowa zawarta z konsumentem przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy

Umowa zawarta z konsumentem w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w następujących okolicznościach: przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy

Umowa zawarta z konsumentem w lokalu danego przedsiębiorstwa

Umowa zawarta z konsumentem za pomocą środka 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

Umowa zawarta z konsumentem podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami;

Lokal przedsiębiorstwa



Miejsce prowadzenia działalności
będące

nieruchomością

lub

częścią
nieruchomości

w którym przedsiębiorca prowadzi
działalność **na stałe**

Miejsce prowadzenia działalności
będące

rzeczą ruchomą

w którym przedsiębiorca prowadzi
działalność **zwyczajowo** / **na stałe**

Umowa zawarta na odległość

→ **Umowa zawarta z konsumentem**

→ **w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość**

→ **bez jednoczesnej fizycznej obecności stron**

→ **z wyłącznym wykorzystaniem min. jednego środka porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie**

Umowy inne niż zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

Wyjątek:
drobne umowy
życia
codziennego
wykonywane
natychmiast
po ich
zawarciu

**Obowiązek informacyjny
przedsiębiorcy**

Wyjątek: te
informacje
wynikają już z
okoliczności

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez
konsumenta woli związania się umową

w sposób

JASNY i ZROZUMIAŁY

**Oплата za połączenie z
numerem telefonu, wskazanym
przez przedsiębiorcę, w
sprawie zawartej umowy – nie
wyższa od opłaty za zwykłe
połączenie**

**Obowiązek uzyskania zgody
konsumenta na każdą dodatkową
płatność ponad uzgodnione
wynagrodzenie za główne
obowiązki przedsiębiorcy**

Treść obowiązku informacyjnego przedsiębiorcy

→ Główne cechy świadczenia

→ Dane identyfikujące przedsiębiorcę

→ Łączna cena lub wynagrodzenie wraz ze wszystkimi kosztami, gdy nie można ich wysokości ustalić – informacja o obowiązku ich uiszczenia

→ Sposób i termin spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę

→ Procedura reklamacyjna

→ Odpowiedzialność przedsiębiorcy za jakość świadczenia

→ Treść usług posprzedażnych i gwarancja

→ Czas trwania umowy oraz o sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony lub ulegającej automatycznemu przedłużeniu

→ Funkcjonalność treści cyfrowych oraz mające zastosowanie techniczne środki ich ochrony

→ Mające znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

m.in.

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy

Obowiązek wydania dokumentu umowy / potwierdzenia zawarcia umowy

Obowiązek przedsiębiorcy przy żądaniu konsumenta o świadczenie usług albo dostarczenie wody, gazu, energii elektrycznej, energii cieplnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

Obowiązek potwierdzenia otrzymania zgody konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy

Opłata za połączenie z numerem telefonu, wskazanym przez przedsiębiorcę, w sprawie zawartej umowy – nie wyższa od opłaty za zwykłe połączenie

Obowiązek uzyskania zgody konsumenta na każdą dodatkową płatność ponad uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki przedsiębiorcy

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy



Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli
związania się umową

w sposób
JASNY i ZROZUMIAŁY

Umowy zawierane
poza lokalem
przedsiębiorstwa

Umowy zawierane
na odległość

w sposób
czytelny i wyrażony prostym
językiem

w sposób
czytelny i wyrażony prostym
językiem

na papierze

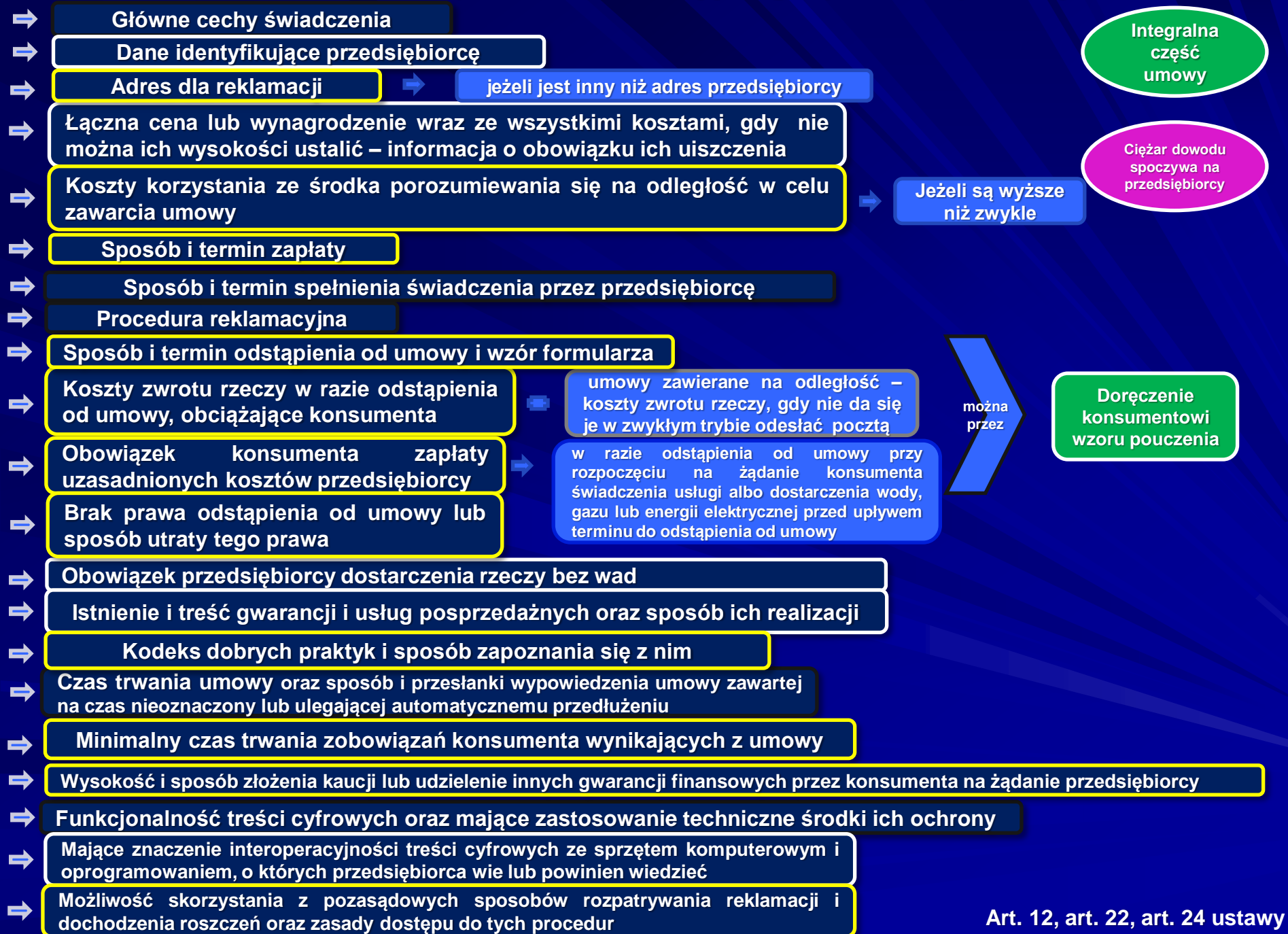
lub

na innym
trwałym nośniku

Warunek:
konsument
wyrazi na
to zgodę

w sposób odpowiadający
rodzajowi użytego
środka porozumiewania
się na odległość

Treść obowiązku informacyjnego przedsiębiorcy



Obowiązek przedsiębiorcy wydania konsumentowi dokumentu umowy / potwierdzenia zawarcia umowy

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowy zawierane na odległość

lub

dokument umowy

potwierdzenie zawarcia umowy

potwierdzenie zawarcia umowy

na trwałym nośniku

na papierze

lub

na innym trwałym nośniku

Warunek:
konsument wyrazi na to zgodę

w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi

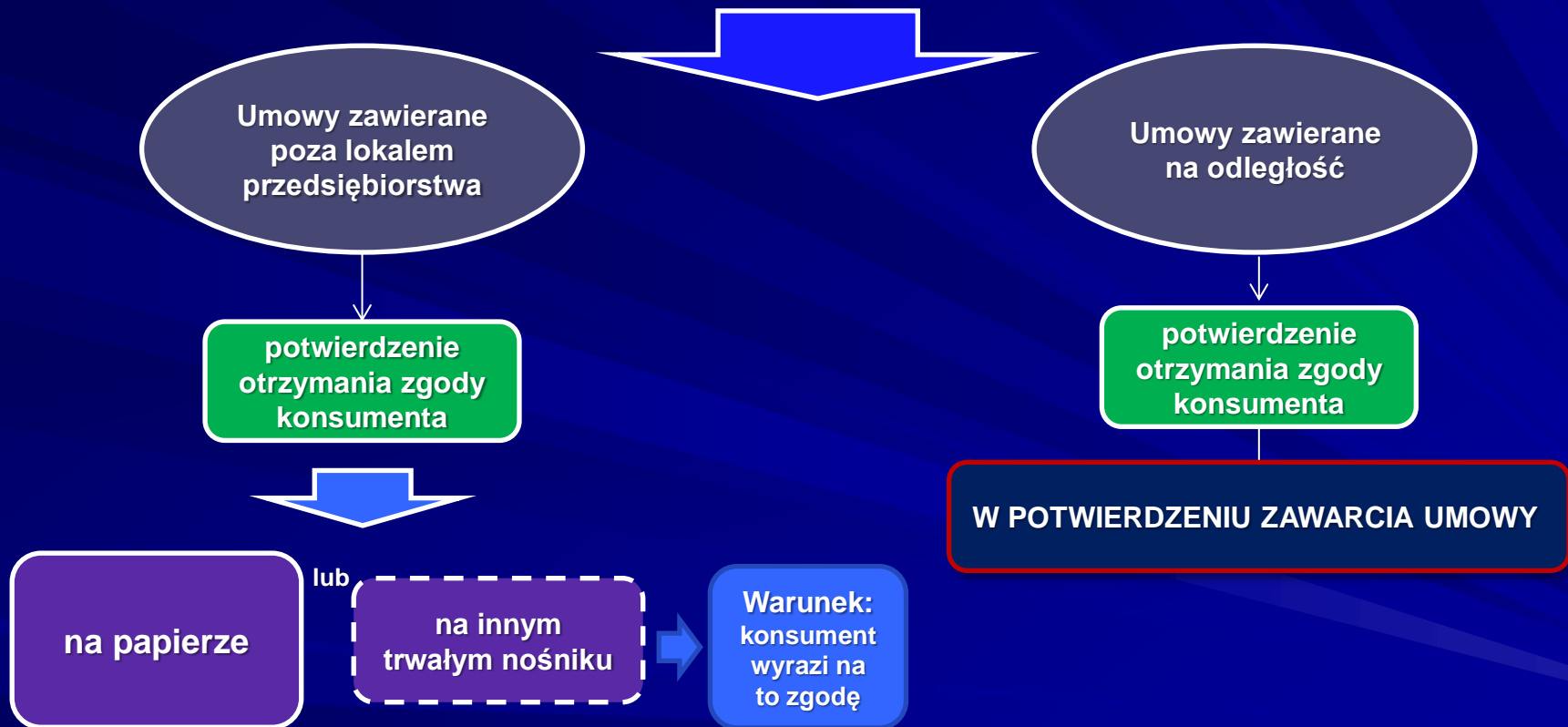
Treść potwierdzenia

Wyjątek: przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy

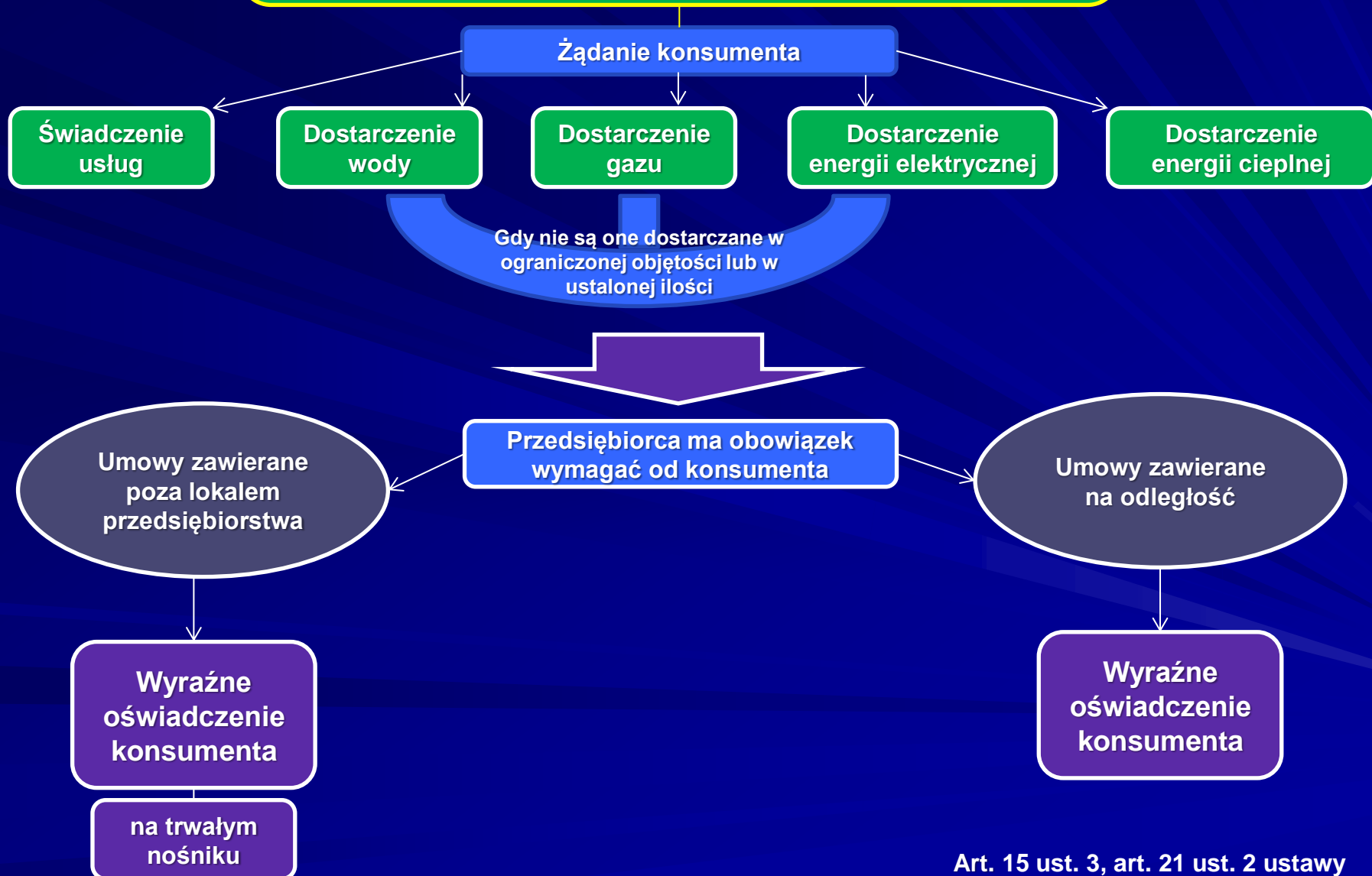
Treść obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy

Informacja o udzielonej zgodzie konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy

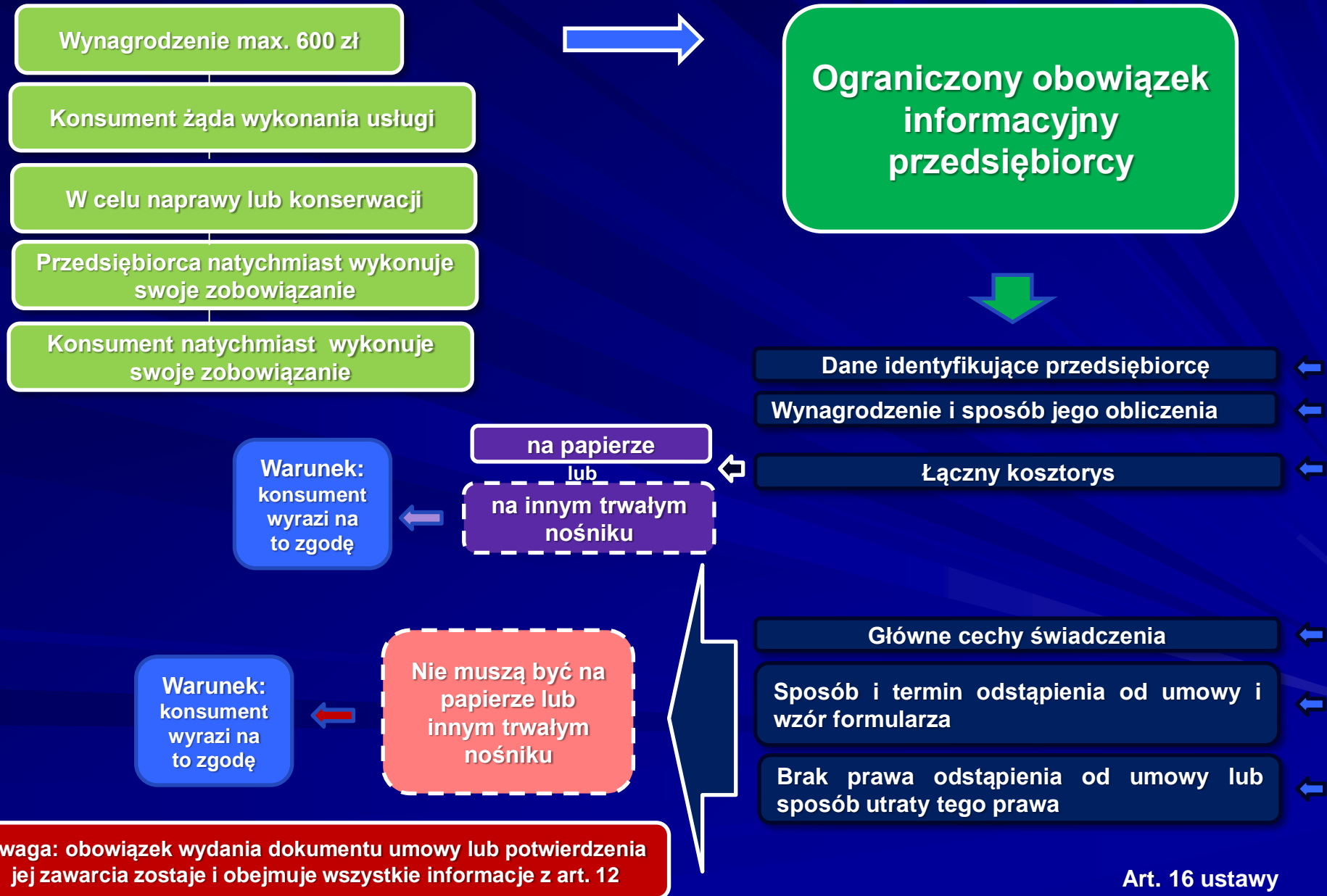
Obowiązek przedsiębiorcy potwierdzenia otrzymania zgody konsumenta na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy



**Obowiązek przedsiębiorcy przy żądaniu konsumenta
o świadczenie usług albo dostarczenie wody, gazu,
energii elektrycznej, energii cieplnej
przed upływem terminu do odstąpienia od umowy**



Ograniczony obowiązek informacyjny przedsiębiorcy przy umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa



Ograniczony obowiązek informacyjny przedsiębiorcy przy umowach zawieranych na odległość

Właściwości użytego środka porozumiewania się na odległość ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie



Ograniczony obowiązek informacyjny przedsiębiorcy

przed zawarciem umowy

min.

Główne cechy świadczenia przedsiębiorcy

Oznaczenie przedsiębiorcy

Łączna cena lub wynagrodzenie

Odstąpienie od umowy

Czas trwania umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony

zaś

Pozostałe informacje

w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem

w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość

Dodatkowe obowiązki przedsiębiorcy przy umowach zawieranych na odległość – przez telefon

Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy

na początku rozmowy



Cel rozmowy – zawarcie umowy



Dane identyfikujące osobę dzwoniącą



Dane identyfikujące przedsiębiorcę



Potwierdzenie treści proponowanej umowy utrwalonej

na papierze

lub

na innym trwałym nośniku



Uwaga: oświadczenie konsumenta jest skuteczne – jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku PO otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy

Dodatkowe obowiązki przedsiębiorcy przy umowach zawieranych na odległość – przy użyciu środków komunikacji elektronicznej

Umowa jest zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej

Umowa nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty



Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy

przed złożeniem przez konsumenta zamówienia

w sposób jasny i **widoczny**



Główne cechy świadczenia

Łączna cena lub wynagrodzenie wraz ze wszystkimi kosztami, gdy nie można ich wysokości ustalić – informacja o obowiązku ich uiszczenia

Czas trwania umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony lub ulegającej automatycznemu przedłużeniu

Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy



Gdy przycisk / podobna funkcja: łatwo czytelny sposób np. „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”

Obowiązek przedsiębiorcy upewnienia się, że w momencie składania zamówienia konsument wyraźnie potwierdził, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty

Naruszenie obowiązku

UMOWA NIE ZOSTAJE ZAWARTA

Handel elektroniczny
Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy: na stronach internetowych wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności

Skutki naruszenia niektórych obowiązków informacyjnych przez przedsiębiorcę

⇒ Opłaty dodatkowe lub inne koszty, obciążające konsumenta

⇒ Koszty zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy, obciążające konsumenta

Skutek naruszenia
obowiązku
informacyjnego

KONSUMENT NIE PONOSI KOSZTÓW

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

14 dni

bez podawania
przyczyny

bez ponoszenia
kosztów,
są wyjątki

Wyjątek: 12 miesięcy
od dnia upływu
zwykłego
14-dniowego
terminu –
gdy przedsiębiorca nie
poinformował
konsumenta o prawie
odstąpienia od umowy

Jeżeli przed upływem
tego terminu
przedsiębiorca
poinformuje
konsumenta

14 dni od dnia
poinformowania
konsumenta o
prawie odstąpienia
od umowy

Bieg terminu do odstąpienia od umowy

Umowa, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności

Pozostałe umowy

Od objęcia rzeczy w posiadanie przez

konsumenta

lub

Wskazaną przez konsumenta osobę trzecią inną niż przewoźnik

Albo
gdy

Natomiast
gdy

Umowa obejmuje wiele rzeczy dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części

Umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy

Od dnia zawarcia umowy

Sposób odstąpienia od umowy przez konsumenta



Skutki prawne odstąpienia od umowy przez konsumenta

UMOWA UZNAJE SIĘ ZA NIEZAWARTĄ

bez ponoszenia
kosztów,
są wyjątki

Jeżeli konsument złożył
oświadczenie o odstąpieniu od
umowy zanim przedsiębiorca
przyjął jego ofertę

Oferta przestaje wiązać

Wygaśnięcie powiązanych z daną umową
umów dodatkowych zawartych przez
konsumenta, jeżeli na ich podstawie
świadczenie jest spełnianie przez
przedsiębiorcę lub przez osobę trzecią na
podstawie porozumienia z przedsiębiorcą

Obowiązek przedsiębiorcy:
poinformowania osoby trzeciej, o
ile z nią została zawarta umowa
dodatkowa, o odstąpieniu przez
konsumenta od umowy

Obowiązki przedsiębiorcy po odstąpieniu od umowy przez konsumenta

Zwrot konsumentowi wszystkich dokonanych płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy



Taki sam sposób zapłaty, jakiego użył konsument



Wyjątek:
konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla konsumenta z żadnymi kosztami



Niezwłocznie,
nie później niż w terminie
14 dni
od dnia otrzymania oświadczenia

Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował konsumentowi, że sam odbierze rzecz, może powstrzymać się od zwrotu płatności do czasu

otrzymania
rzeczy z
powrotem

lub

dostarczenia przez
konsumenta
dowodu jej
odesłania

w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej

Obowiązki konsumenta po odstąpieniu od umowy

Zwrot rzeczy przedsiębiorcy
lub przekazanie jej osobie
przez przedsiębiorcę
upoważnionej,
wystarczy odesłanie rzeczy przed
upływem terminu



Niezwłocznie,
nie później niż w terminie
14 dni
od dnia odstąpienia od umowy

Na koszt
konsumenta
(z wyjątkami)

Odpowiedzialność konsumenta za
zmniejszenie wartości rzeczy w
wyniku korzystania z niej w sposób
wykraczający poza konieczny do
stwierdzenia charakteru, cech i
funkcjonowania rzeczy



Wyjątek:
przedsiębiorca
zapropował, że
sam odbierze rzecz



Wyjątek:
rzecz ze względu na jej
charakter nie da się odesłać
w zwykły sposób pocztą, a
rzecz dostarczona
konsumentowi w miejsce, w
którym zamieszkiwał w
chwili zawarcia umowy



Przedsiębiorca
jest zobowiązany
do odbioru rzeczy
na własny koszt



Wyjątek:
przedsiębiorca nie
poinformował
konsumenta o prawie
odstąpienia od umowy



Konsument nie ponosi
odpowiedzialności

Wyjątki od zasady nieponoszenia przez konsumenta kosztów w razie odstąpienia od umowy

Wybrany przez konsumenta sposób dostarczenia rzeczy – inny niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez przedsiębiorcę

Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy

Odstępuje się od umowy po rozpoczęciu świadczenia przez przedsiębiorcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy - na żądanie konsumenta

Przedsiębiorca nie musi zwracać tych dodatkowych kosztów

Chyba że:

- 1) przedsiębiorca zgodził się je ponieść,
- 2) przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o obowiązku poniesienia kosztów zwrotu rzeczy,
- 3) rzecz ze względu na jej charakter nie da się odesłać w zwykły sposób pocztą, a rzecz dostarczono konsumentowi w miejsce, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy – przedsiębiorca odbiera rzecz na własny koszt

Zapłata za świadczenie spełnione do odstąpienia od umowy – proporcjonalnie cena lub wynagrodzenie, jeżeli są nadmierne – wartość rynkowa

Dotyczy także umów dodatkowych

Konsument nie ponosi kosztów:

za świadczenie usług albo dostarczenie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, energii cieplnej, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

przedsiębiorca nie poinformował prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania

konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

Konsument nie ponosi kosztów:

dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli

konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

konsument nie został poinformowany o utracie prawa odstąpienia od umowy w chwili wyrażenia takiej zgody

Przedsiębiorca nie dostarczył dokumentu umowy / potwierdzenia zawarcia umowy

Wyłączenia prawa odstąpienia od umowy

- 1) Umowa o świadczenie usług -
 - Przedsiębiorca wykonał usługę w pełni
 - za wyraźną zgodą konsumenta
 - Przedsiębiorca przed rozpoczęciem świadczenia poinformował konsumenta o utracie prawa do odstąpienia od umowy
- 2) Umowa, w której cena lub wynagrodzenie jest zależne od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) Umowa, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) Umowa, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) Umowa, 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) Umowa, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) Umowa, 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) Umowa, w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania
 - pilnej naprawy lub konserwacji(prawo odstąpienia przysługuje w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy);
- 9) Umowa, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu
 - jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu
- 10) Umowa, o dostarczenie dzienników, periodyków lub czasopism
 - Wyjątek: umowa o prenumeratę
- 11) Umowa zawarta w drodze aukcji publicznej;
- 12) Umowa 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) Umowa o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są spisane na nośniku materialnym, jeżeli

Spełnienie świadczenia rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

za wyraźną zgodą konsumenta

Przedsiębiorca przed rozpoczęciem świadczenia poinformował konsumenta o utracie prawa do odstąpienia od umowy

Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość m.in

**Obowiązek informacyjny
przedsiębiorcy**

**Prawo konsumenta
do odstąpienia od
umowy**

w sposób

JASNY i ZROZUMIAŁY

**Wskazujący na zamiar zawarcia
umowy**

**Odpowiadający rodzajowi użytego
środka porozumiewania się na
odległość**

**Obowiązek przekazania
informacji na papierze lub
innym trwałym nośniku**

**Obowiązek potwierdzenia
treści umowy na piśmie
na żądanie konsumenta**