



UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Informacje ogólne

Podstawa prawna : Ustawa z dnia 30.05.2014 r. „ O prawach konsumenta”, Dz. U. 2014.827

Umowa zawierana przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa nazywana potocznie akwizycją czy też sprzedażą bezpośrednią zawierana jest przy **jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta** (*osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*) w miejscu, które **nie jest lokalem danego przedsiębiorcy** np. w domu konsumenta, na prezentacji, na którą konsument został zaproszony np. do budynku pobliskiej szkoły czy restauracji. Poza lokalem przedsiębiorstwa konsument może być narażony na potencjalną presję psychologiczną lub na element zaskoczenia, niezależnie od tego, czy wizyta przedsiębiorcy była przez konsumenta zamówiona, czy też nie. Niejednokrotnie w naszych skrzynkach znajdujemy zaproszenia na spotkania czy zorganizowane wycieczki, na których dokonywane są zakupy przez konsumentów, a przedsiębiorca organizuje je w celu promocji i oferowaniu produktów do sprzedaży- to także umowy zawierane poza lokalem.

Nowa ustawa wprowadza także do definicji umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa sytuacje w których osobisty i indywidualny kontakt z konsumentem nawiązany jest poza lokalem przedsiębiorstwa, ale sama umowa zostaje zawarta bezpośrednio (tutaj konsument nie ma czasu do namysłu, jest niejako zwabiony) - w lokalu przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Może to być np. sytuacja kiedy konsument zostaje zaproszony telefonicznie lub przez hostessę na ulicy i jest zachęcony do przyjścia na pokaz darmową degustacją, czy też prezentem. Bezpośrednio po tym, już na pokazie w lokalu przedsiębiorcy następuje zakup produktu. Konsument nie był wcześniej przygotowany na ten zakup, nie było to jego celem, został zaproszony na pokaz i tam go do tego zachęcono. Nie należy zaliczać tu sytuacji, gdy przedsiębiorca udaje się do domu konsumenta wyłącznie w celu dokonania pomiarów lub w celu oszacowania kosztów, nie powstają też żadne obowiązki po stronie konsumenta, a umowa jest zawierana dopiero później w lokalu przedsiębiorstwa na podstawie kosztorysu sporządzonego przez przedsiębiorcę. W tej sytuacji konsument ma czas do namysłu.

Cechą szczególną tych umów jest to, że przedsiębiorca rozpoczyna negocjacje, na które konsument nie jest przygotowany, jest on **zaskoczony sytuacją i nie ma możliwości przemyślenia spokojnie swojej decyzji**.

Działania przedstawicieli handlowych, akwizytorów ukierunkowane są w większości przypadków na sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, pościeli, artykułów medycznych, rehabilitacyjnych o znacznej wartości, wymagających prezentacji. Bardzo częste przypadki sprzedaży bezpośredniej dotyczą także świadczenia usług telekomunikacyjnych, usług telewizji kablowej czy sprzedaży energii elektrycznej. To tylko przykładowe wyliczenie.

Każdy z nas jest adresatem takiej formy sprzedaży, często jednak kierowana jest ona szczególnie do osób starszych. Są one z ekonomicznego punktu widzenia „solidnym płatnikiem”, bowiem mają stałe źródło dochodu w postaci emerytury, co jest istotne w przypadku zdolności kredytowej bądź możliwości spłaty rat. Ale nie tylko ten krąg osób jest mało odporny na różne techniki manipulacji. Często bywamy bezkrytyczni wobec przekazywanych nam treści marketingowych. Towarzyszy temu element zaskoczenia, a sytuacja w której przyjmujemy kogoś we własnym domu, traktując go jako gościa, wiąże się z okazywaniem tej stronie nadmiernego zaufania. Dlatego właśnie przysługuje nam specjalna ochrona.

WYJĄTKOWE PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Szczególna ochrona konsumenta przejawia się w prawie do jasnej i zrozumiałej informacji o warunkach umowy. Za pierwszym razem szereg informacji wymaganych ustawą musi być podana konsumentowi jeszcze przed zawarciem umowy **na papierze** lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, **na innym trwałym nośniku** (np. dyskietka, płyta CD czy DVD, pamięć USB, karta pamięci - nośnik musi zapewnić konsumentowi możliwość późniejszego odtworzenia przekazanych mu przez przedsiębiorcę informacji). 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**. I w tym miejscu bardzo ważna kwestia - **czytanie umowy**, którą przedstawia nam akwizytor a w zasadzie brak takiej czynności ze strony konsumenta. Składamy własnoręczny podpis pod treścią umowy bez jej czytania w zaufaniu, że odpowiada ona temu co przekazał nam ustnie przedstawiciel handlowy. Niejednokrotnie słyszę od konsumentów „było późno, spieszyłem się, nie miałem okularów, ta umowa miała tyle stron i tak bym tego nie zrozumiał!” Jednak nie zwalnia to nikogo z zachowania ostrożności i zwyczajnego zaznajomienia się z umową, która może obciążać konsumenta sporym wydatkiem finansowym albo wiązać go przez najbliższe kilkanaście miesięcy. Warto tu podkreślić, że akwizytorzy w przypadku drogich zakupów,

mogą być także pośrednikami banków i konsumenci mogą zawrzeć przy okazji umowę kredytu konsumenckiego finansującą zakup z prezentacji. Jako strona umowy nie tylko czytamy kontrakt, który nas dotyczy ale żądamy wydania go bezpośrednio do naszych rąk!

Wśród 21 obowiązków wymienionych w ustawie na potrzeby tego poradnika, skupię się na jednym z najistotniejszych dla konsumenta – **prawie do odstąpienia od umowy**.

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie **14 dni** odstąpić od niej (zrezygnować) **bez podawania przyczyny** i bez ponoszenia kosztów. To wyjątkowe prawo! Czyni to składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, na formularzu udostępnionym przez przedsiębiorcę lub przygotowując własne. Powinien to zrobić w formie pisemnej, która jest najlepsza ze względu na cele dowodowe. Przypominam w tym miejscu, że należy zachować kopię takiego oświadczenia oraz nadanie listu poleconego, czy też jeśli składamy takie pismo u przedsiębiorcy, należy zadbać o potwierdzenie przyjęcia oświadczenia na kopii z datą, podpisem najlepiej czytelny i pieczętką firmy. Niektórzy przedsiębiorcy umożliwiają złożenie takiego oświadczenia drogą elektroniczną przez stronę internetową w formie elektronicznego formularza. W takim przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia czyli np. przesłać je na wskazany przez konsumenta adres e-mailowy.

Najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny, zrozumiały o trybie, terminie i sposobie wykonania prawa do odstąpienia od umowy. Konsekwencją niezrealizowania tego obowiązku jest przedłużenie terminu w którym konsument może złożyć oświadczenie **do 12 miesięcy** (lecz jeśli w tym okresie przekaze wymagane prawem informacje od tego momentu konsument ma 14 dni).

Termin **14 dni** (kalendarzowych, liczonych od dnia następnego) biegnie od momentu kiedy otrzymamy rzecz do rąk własnych lub przez wskazaną przez nas osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części, a w przypadku gdy umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy. Dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za **niezawartą**, a strony powinny wzajemnie się rozliczyć. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż po upływie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, **zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy** (koszty związane z najtańszym spośród zawartych w ofercie sprzedawcy sposobów jego dostarczenia). Zwrot ten następuje w taki sposób w jaki był dokonywany przez konsumenta (np. przelew), chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

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. **Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy**, chyba, że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Przedsiębiorca może powstrzymać się ze zwrotem płatności, aż otrzyma i sprawdzi zwracany przedmiot. Jeśli 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 (dot. tylko umów poza lokalem)

Gdy konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy po użyciu towaru w stopniu większym niż jest to konieczne do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania nie traci on prawa do odstąpienia lecz ponosi **odpowiedzialność za zmniejszenie jego wartości** (np. kupujemy odkurzacz, mamy prawo sprawdzić czy działa, tak jakbyśmy to zrobili w sklepie, ale jeśli go używamy możemy liczyć się z obciążeniem kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości rzeczy).

Należy także podkreślić, że nie możemy zrezygnować z umowy zawartej w taki sposób **jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej 50 zł!** (nie dotyczy to umów zawieranych na odległość). Ustawa wymienia także katalog umów, co do których nie ma ona zastosowania oraz kiedy konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.