



UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

Informacje ogólne

Podstawa prawna : Ustawa z dnia 30.05.2014 r. „ O prawach konsumenta” , Dz. U. 2014.82

Coraz częściej nie wychodząc z domu, za jednym kliknięciem komputerowej myszki stajemy się kupującymi. Wygodnie siedząc w fotelu i przeglądając katalog firmy wysyłkowej proponującej modną odzież czy też książki sięgamy po telefon i składamy zamówienie. Niejednokrotnie także to do nas dzwonią konsultanci, proponując niesamowite okazje nabycia genialnych specyfików czy też zawarcia innej „wyjątkowo korzystnej” umowy np. o świadczenie usług. Zawieramy umowę na odległość, czym się ona charakteryzuje?

To **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.** Rozszyfrujmy to. Umowa taka ma być zawarta z konsumentem czyli osobą fizyczną, przysłowiowym panem Iksińskim, który ją zawiera do celów niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą i zawodową. Po drugiej stronie natomiast znajduje się przedsiębiorca. Uznanie kogoś za konsumenta ma istotne znaczenie prawne, ponieważ specjalna ochrona i wyjątkowe uprawnienia będą miały zastosowanie tylko w przypadku gdy ma on taki status.

Nie będzie więc umową konsumencką zawarta między panem Iksińskim a panem Igrekowskim, ani też umowa zawarta między dwoma przedsiębiorcami. Kolejną przesłanką jest to, aby przedsiębiorca zorganizował system zawierania umów w taki sposób - bez jednoczesnej fizycznej obecności obu stron i z wyłącznym wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość czyli np. telefonu, portalu internetowego, poczty elektronicznej.

Jeśli chodzi o **umowy zawierane przez telefon**, niejednokrotnie spotykamy się z różnymi propozycjami, ofertami sprzedażowymi kierowanymi przez dzwoniących do nas konsultantów - od sprzedaży po „specjalnej cenie” rewelacyjnych maszynek do golenia czy prenumeraty fascynujących serii książkowych. Przede wszystkim pamiętajmy, że taki przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać naszą zgodę na przedstawienie oferty handlowej przez telefon. Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje.

Przedsiębiorca ma obowiązek **potwierdzić** treść proponowanej umowy utrwaloną **na papierze lub innym trwałym nośniku** (jest to np. płyta CD czy wiadomość e-mail – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości oraz odtworzenie w niezmienionej postaci). Konsument ma prawo zapoznać się z warunkami umowy, dlatego dopiero po otrzymaniu jej treści może potwierdzić wolę zawarcia umowy na powyższych warunkach i złożyć stosowne oświadczenie na papierze (np. przez złożenie podpisu na przesłanej przez przedsiębiorcę umowie, czy też potwierdzeniu kurierowi odbioru paczki z towarem, który ma załączone obowiązkowe informacje dla konsumenta) lub innym trwałym nośniku (wysłał do przedsiębiorcy e-maila, w którym wyraźnie oświadcza, iż zgadza się na proponowane warunki). Wtedy można uznać, że doszło do zawarcia umowy. Sama rozmowa telefoniczna i wyrażona podczas niej zgoda konsumenta, nie oznacza skutecznego zawarcia umowy. Jeżeli konsument nie potwierdzi woli zawarcia umowy lub zrobi to w inny sposób niż na trwałym nośniku, uznaje się, że umowa nie została skutecznie zawarta.

W przypadku **umów zawieranych za pomocą komunikacji elektronicznej** (np. przez strony internetowe – w sklepie internetowym) i związanych z **koniecznością zapłaty**, przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć konsumentowi w sposób jasny i widoczny, bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia, informacji takich jak: łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami, główne cechy świadczenia, czas trwania umowy lub sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy, minimalny czas trwania zobowiązania konsumenta.

Ważne jest zapewnienie, aby w przypadku umów zawieranych na odległość zawartych za pośrednictwem stron internetowych konsument miał **możliwość przeczytania i zrozumienia w całości głównych elementów umowy przed złożeniem zamówienia**. Przedsiębiorca jednym słowem ma obowiązek zorganizować taki sposób zawierania umowy aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdził, że wie, iż jego zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Jeżeli do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, muszą być one oznaczone w łatwo czytelny sposób, słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania. Co najważniejsze, jeżeli przedsiębiorca nie spełnia tych wymagań **umowa nie zostaje zawarta!** Wymóg podania informacji bezpośrednio przed złożeniem zamówienia oznacza, że konsument powinien mieć możliwość przeczytania tychże informacji przed złożeniem zamówienia bez potrzeby powrotu na inną zakładkę lub stronę internetową w celu ich przypomnienia.

Informacje wymagane prawem winny być przez przedsiębiorcę dostarczone w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość (np. regulamin na stronie internetowej, regulamin w katalogu wysyłkowym) w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem. W przypadku zawierania umów z konsumentem za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość, którego właściwości techniczne ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji np. (smartfon, ograniczenia czasowe reklam telewizyjnych), przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy co najmniej informacje dot. głównych cech świadczenia i oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia. Pozostałe informacje może przekazać np. za pośrednictwem tradycyjnej strony internetowej.

Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dot. **opłat dodatkowych lub innych kosztów**, które konsument będzie ponosił na wypadek zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy (koszty zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą) – konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.

Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi **potwierdzenie** zawarcia umowy na odległość **na trwałym nośniku** (np. na podany adres e-mailowy) w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi (chyba, że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy).

WYJĄTKOWE PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W przypadku sprzedaży na odległość konsument nie jest w stanie zobaczyć towarów przed zawarciem umowy, kupuje przysłowiowego kota w worku, dlatego przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy. Z tych samych powodów konsument powinien mieć możliwość przetestowania i sprawdzenia towarów, które nabył, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia charakteru, cech i ich funkcjonowania.

Zasady odstąpienia od umowy, terminy i skutki zostały omówione w poradniku **„ Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa - informacje ogólne.”**

Opracowanie : Anna Nidzińska, Miejski Rzecznik Konsumentów

Szersze i szczegółowe informacje o umowach na odległość otrzymają Państwo w biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach. Urząd Miejski w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, pokój 008, tel. 32 239 11 70