

## Szczególna pozycja konsumenta po zawarciu umowy na odległość - instytucja odstąpienia od umowy

Andrzej Pluta, 20 luty 2009

Szczególną pozycję konsumenta w umowach konsumenckich zawieranych na odległość (choć nie tylko) można analizować z wielu stron. Najogólniej rzecz ujmując można zajmować się jego sytuacją przed zawarciem umowy, jak również momentem zawarcia umowy (więcej: *A. Pluta*, Umowy konsumenckie zawierane na odległość – ochrona praw konsumenta przed zawarciem umowy, [http://www.iprawo.net.pl/artykuly/umowy\\_konsumenckie\\_na\\_odleglosc\\_cz.1.pdf](http://www.iprawo.net.pl/artykuly/umowy_konsumenckie_na_odleglosc_cz.1.pdf)) oraz pozycją i uprawnieniami przysługującymi mu już po zawarciu umowy. Wynika to z faktu, że prawo konsumenckie nakłada na przedsiębiorcę liczne dodatkowe obowiązki, które pojawiają się na różnych etapach zawierania umowy, począwszy od złożenia propozycji (oferty), a skończywszy na wykonaniu umowy (*M. Janczyk*, Prawo konsumenckie, Poznań 2008, s. 82). Do obowiązków tych należy m.in. przyjęcie metody *opt-in*, ujawnienie *animus contrahendi* oraz liczne obowiązki informacyjne. Wśród tych ostatnich należy wskazać wymagania dotyczące medium i formy informacji, czasu jej podania, cech „fizykalnych” przekazu oraz jej treść (*E. Łętowska*, Europejskie prawo umów konsumenckich, Warszawa 2004, s. 20).

Nie ulega wątpliwości, że wspomniana instytucja odstąpienia od umowy doskonale wpisuje się w istotę prawa konsumenckiego. Jest to silny (jeśli nie najsilniejszy) instrument służący zabezpieczeniu interesów prawnych i ekonomicznych konsumenta. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość ma źródło w ustawie z dnia 2 marca 2000 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 nr 22 poz. 271, dalej: OchrKonsU), ale przy analizie jego konstrukcji nie można odwołać się do przepisów Kodeksu cywilnego (dalej: KC). To sprawia, że praktyczne stosowanie prawa do odstąpienia od umowy może rodzić pewne problemy. Tym bardziej, że wśród samych konsumentów jest to zagadnienie mało znane, a co za tym idzie – niewykorzystywane. Celem tego artykułu jest przybliżenie samej instytucji i wskazanie jej głównych cech, mających wpływ na obecność i funkcjonowanie w obrocie konsumenckim.

### Istota prawa do odstąpienia od umowy

Punktem wyjścia jest fakt, że wspólnotowe konsumenckie prawo umów charakteryzuje ograniczenie takich klasycznych zasad, jak *caveat emptor* („niech kupiec strzeże się”), lub *pacta sunt servanda* („umów należy dotrzymywać”), a to właśnie na skutek istnienia możliwości odstąpienia od umowy przez konsumenta w czasie przeznaczonym na namysł co do uczestnictwa w transakcji (*E. Łętowska*, *op. cit.*, s. 29).

REKLAMA

Potrzebujesz strony internetowej?

olgroup

www.olgroup.pl

www.olgroup.pl

Najbardziej doniosłe przekształcenia odnoszą się do zasady *pacta sunt servanda*, która traci swoje znaczenie w stosunku do konsumenta. Wynika to właśnie z faktu ulokowania w umowach konsumenckich *cooling of period* (czyli „czasu na schłodzenie emocji”), umożliwiającego konsumentowi „wycofanie się” z transakcji bez żadnych negatywnych dla niego skutków (i to bez podania przyczyn).

Z zasad ogólnych prawa cywilnego wynika, że odstąpienie od umowy jest uprawnieniem kształtującym (Z. Radwański, Prawo cywilne – część ogólna, Warszawa 2004, s. 96). Cechuje je to, że podmiotowi (w umowach konsumenckich – konsumentowi) przysługuje kompetencja do zmiany lub zakończenia istniejącego stosunku prawnego w drodze jednostronnej czynności prawnej. Tym samym realizacja prawa kształtującego nie wymaga udziału drugiej strony – wykonanie uprawnienia do odstąpienia od umowy następuje „automatycznie” przez złożenie stosownego oświadczenia woli (A. Kołodziej, Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy [w:] Zawieranie i wykonywanie umów, wybrane zagadnienia, E. Gniewek (red.), Wrocław 2004, s. 119). W tym zakresie ustawodawca poczynił wyjątek od teorii doręczenia oświadczenia woli na rzecz teorii wysłania. Oznacza to, że dla złożenia oświadczenia woli wystarczy podjęcie decyzji o zakomunikowaniu adresatowi oświadczenia woli i wykonanie niezbędnych czynności, aby osiągnąć ten skutek, wystarczy do uznania, iż oświadczenie woli o odstąpieniu zostało złożone (*ibidem*, s. 124). W praktyce może polegać to na tym, że konsument nada odpowiedni list polecony, w którym zawarty jest jego zamiar o rezygnacji z umowy. Nie jest konieczne dojście treści oświadczenia woli do wiadomości adresata (potwierdza to zd. 2 ust. 1 art. 7 OchrKonsU).

## Termin do odstąpienia od umowy

Przyjęcie teorii doręczenia oświadczenia woli pociąga za sobą bardzo ważne konsekwencje. Dotyczą one w szczególności problematyki terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Termin ten jest terminem zwrotnym (prekluzyjnym), a nie terminem przedawnienia (Z. Radwański, Zobowiązania – część ogólna, Warszawa 2005, s. 171; choć w nauce rozpowszechniony jest pogląd o dopuszczalności zastosowania do prekluzji w drodze analogii niektórych przepisów o przedawnieniu, o czym poniżej) i wynosi zasadniczo 10 dni (art. 7 w zw. z art. 10 ust. 1 OchrKonsU) od wydania rzeczy (w istocie od dnia wysłania towaru przez przedsiębiorcę w myśl regulacji zawartej w art. 544 KC), a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Dla porównania, w Wielkiej Brytanii i Francji *cool off period* wynosi 7 dni, podczas gdy w Niemczech lub Szwecji - dwa tygodnie. W razie niewykonania wobec konsumenta obowiązków informacyjnych termin ten zostaje przedłużony nawet do trzech miesięcy od dnia wydania rzeczy, względnie od zawarcia umowy, gdy umowa dotyczy świadczenia usług. Jeżeli jednak konsument, po rozpoczęciu biegu tego terminu, otrzyma potwierdzenie lub wiadomość o przysługującym mu prawie, termin ulega skróceniu do dziesięciu dni od daty potwierdzenia (art. 10 ust. 2 OchrKonsU). Tak więc początkiem biegu terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość może być moment zawarcia umowy, wydania rzeczy lub powzięcia informacji o prawie odstąpienia.

Część doktryny wskazuje na możliwość umownego manipulowania długością i decydowania o początku biegu terminu do odstąpienia (A. Kołodziej, *op. cit.*, s. 132). Przyjmując takie stanowisko należy od razu dodać, że modyfikacja taka możliwa jest tylko w interesie konsumenta. Potwierdza to art. 17 OchrKonsU, w myśl którego postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. Prowadzi to do wniosku, że przepis art. 7 OchrKonsU jest przepisem semiimperatywnym (semidyspozytywnym), a nie przepisem bezwzględnie obowiązującym (*ius cogens*).

Zaznaczyłem powyżej, że możliwe jest stosowanie do terminu odstąpienia od umowy *per analogiam* przepisów przedawnienia (A. Wolter, J. Ingatowicz, K. Stefaniuk, Prawo cywilne – zarys części ogólnej, Warszawa 1996, s. 341). Tytułem przykładu można wskazać art. 121 pkt 4 KC o zawieszeniu biegu przedawnienia z powodu siły wyższej. Siła wyższa jest całkowicie niezależna od woli uprawnionego, a skutki takiej przeszkody nie powinny obciążać zainteresowanego. Jednak zdarzenie, któremu chce się przypisać przymiot siły wyższej, powinno mieć cechę zewnętrżności, tym samym zdarzenie to musi być nadzwyczajne, nieoczekiwane i gwałtowne - tzw. teoria obiektywna siły wyższej (Z. Radwański, Zobowiązania – część ogólna, Warszawa 2005, s. 82). Przyjmuje się przy tym, że strony mogą dla potrzeb konkretnego stosunku umownego sprecyzować pojęcie siły wyższej, jak również

dopuszczalne jest określenie w umowie z konsumentem innych okoliczności powodujących zawieszenie biegu terminu (*A. Kołodziej, op. cit.* s. 137).

Do konsumenckiego prawa odstąpienia analogiczne zastosowanie znajdują także przepisy art. 122 § 1, 2 i 3 KC dotyczące utraty zdolności do czynności prawnych przy zaistnieniu podstawy do całkowitego ubezwłasnowolnienia (*ibidem*, s. 137).

## Forma oświadczenia o odstąpieniu od umowy


Przepis art. 7 OchrKonsU mówi o złożeniu „stosowanego oświadczenia na piśmie”. Zgodnie z regułami ogólnymi prawa cywilnego należy przyjąć, iż forma pisemna zastrzeżona tu została dla celów dowodowych (art. 73 KC). Z kolei w myśl art. 78 § 1 zd. 1 KC do zachowania pisemnej formy czynności prawnej wystarczy złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli. Zgodnie zaś z § 2 tego artykułu oświadczenie woli złożone w postaci elektronicznej, opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, jest równoważne z oświadczeniem woli złożonym w formie pisemnej. W literaturze przyjmuje się, że jeżeli ustawa przewiduje dla oświadczenia woli wymóg formy pisemnej, to złożenie oświadczenia woli w tej formie wymaga doręczenia adresatowi oryginału pisma z podpisem dokonany własnoręcznie, przy czym podpis powinien wyrażać co najmniej pełne nazwisko składającego oświadczenie woli (*Z. Radwański, System prawa prywatnego. Prawo cywilne – część ogólna, Warszawa 2002 r., s. 302*). Wykluczone są więc kopie i faksymile dokumentu zawierającego oświadczenie woli.

Podsumowując należy powiedzieć, że sama umowa na odległość nie wymaga formy pisemnej. Konieczne jest jedynie potwierdzenie na piśmie przez przedsiębiorcę informacji o treści umowy, co musi nastąpić najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust. 3 OchrKonsU). Natomiast, jeżeli chodzi o oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, formy pisemnej wymaga się jedynie dla celów dowodowych.

## Skutki odstąpienia od umowy

W myśl art. 7 ust. 3 zd. 1 OchrKonsU w razie odstąpienia umowa uważana jest za niezawartą, a konsument zostaje zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu (por. art. 395 § 2 KC). Przepis ten statuuje zasadę, iż

R E K L A M A



# e-inkubator

**e-biznes bez ZUS**

**doradztwo prawne**

**pożyczki z Funduszu Mikro**

<http://e-inkubator.biz>

wykonanie przez konsumenta ustawowego prawa odstąpienia od umowy pociąga za sobą jej rozwiązanie *ex tunc* (ze skutkiem wstecznym), w efekcie czego wzajemnie zobowiązania stron umowy wzajemnej wygasają (A. Kołodziej, *op. cit.*, s. 141). W literaturze wskazuje się, iż posłużenie się przez ustawodawcę zwrotem „umowa uważana jest za niezawartą” dopuszcza umieszczenie klauzul w umowie, że odstąpienie wywoła skutek jedynie na przyszłość - *ex nunc* (W. Popiołek, Kodeks cywilny. Komentarz, t. I, K. Pietrzykowski (red.), Warszawa 2002, s. 862). Należy jednak zauważyć, że jeśli rozwiązanie umowy bez skutku wstecznego jest mniej korzystne dla konsumenta i ogranicza jego prawa, wówczas wyłączenie umowne skutku wstecznego rozwiązania umowy byłoby nieważne (A. Kołodziej, *op. cit.*, s. 144).

Zwrot, o którym mowa w art. 7 ust. 3 zd. 1 OchrKonsU powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał przedpłaty, należą mu się odsetki od daty dokonania przedpłaty. Takie rozwiązanie spotkało się z krytyką w piśmiennictwie jako zbyt daleko idące (K. Szczygielska, Odstąpienie od umowy zawartej na odległość w prawie niemieckim i polskim, *Kwartalnik Prawa Prywatnego* 2003, z. 2, s. 423 i nast.) i mogą prowadzić do nadużyć ze strony konsumenta (M. Jagielska, Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, *Monitor Prawniczy* 2000, nr 9, s. 563). Jednak bardziej przekonujące jest stanowisko E. Łętowskiej, która twierdzi, że regulacja ta w pełni realizuje koncepcję pełnej restytucji do stanu sprzed zawarcia umowy, gdyż odsetki można byłoby traktować jako wynagrodzenie dla konsumenta za bezprawne korzystanie przez przedsiębiorcę z jego pieniędzy (E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów: komentarz*, Warszawa 2001, s. 61).

Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (art. 7 ust. 2 OchrKonsU; por. art. 396 KC). Poza tym, w wypadku odstąpienia od umowy przedsiębiorca ma obowiązek poświadczyć na piśmie zwrot świadczenia (art. 13 ust. 1 OchrKonsU). Należy jednak zaznaczyć, że w przypadku umów o świadczenie usług zawieranych na odległość stosowanie ustawy zostało wyłączone, jeśli świadczenie usług rozpoczęło (za zgodą konsumenta) przed upływem dziesięciodniowego terminu (art. 10 ust. 3 pkt 1 OchrKonsU). Wyrażając zgodę, konsument podejmuje ryzyko wykonania umowy i zrzeka się jednocześnie ochrony (*ibidem*, s. 61). *A contrario* – rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu wykonania prawa odstąpienia bez zgody konsumenta stanowi ryzyko przedsiębiorcy. Należy zaznaczyć, że zgoda konsumenta, o której mowa, nie wymaga formy pisemnej, lecz dla względów praktycznych (dowodowych) forma taka wydaje się niezbędna (A. Kołodziej, *op. cit.*, s. 145).

Strona, która nie wykona lub nienależyte wykona ciężący na niej obowiązek zwrotu świadczenia w naturze, ponosi wobec swojego kontrahenta odpowiedzialność odszkodowawczą na podstawie art. 471 KC. Stronom przysługuje prawo zatrzymania, dopóki strona przeciwna nie zaoferuje zwrotu otrzymanego świadczenia lub nie zabezpieczy roszczenia o zwrot (art. 496 KC). W przypadku niemożliwości świadczenia powstałym w następstwie okoliczności, za które konsument odpowiedzialności nie ponosi, zobowiązanie wygasa, z tym, że konsument ma obowiązek wydać przedsiębiorcy surogaty (art. 475 KC; *ibidem*, s. 148).

Jeżeli świadczenie konsumenta ma być spełnione z wykorzystaniem kredytu lub pożyczki udzielonych przez przedsiębiorcę albo gdy umowa przewidywała wykorzystanie kredytu udzielonego na podstawie porozumienia kredytodawcy z przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest skuteczne także wobec umowy kredytu lub pożyczki zawartej przez konsumenta (art. 13 ust. 2 OchrKonsU). Zamiarem ustawodawcy jest potraktowanie kredytu i umowy kredytowanej jako *iunctim* (pewną wspólność, jedność) i uniknięcie sytuacji, gdy – mimo upadku umowy obsługiwanej – kredyt i jego koszty miałyby obciążać konsumenta.

## Ograniczenie prawa do odstąpienia od umowy

Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi w sytuacjach enumeratywnie wymienionych w art. 10 ust. 3 OchrKonsU, tj. w przypadku:

- a. świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 (w myśl zasady *volenti non fit iniuria* – chcącemu nie dzieje się krzywda, o czym była mowa powyżej);
- b. dotyczącym nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania (tzw. klauzula celofanowa),
- c. umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym (np. zakup akcji, obligacji, usług bankowych innych operacji pieniężnych),
- d. świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- e. świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu (dotyczy to zwłaszcza umów sprzedaży artykułów spożywczych),
- f. dostarczania prasy,
- g. usług w zakresie gier losowych i zakładów wzajemnych.

Przepis ten jest jednak względnie obowiązujący (*ius dispositivum*), tym samym strony mogą w umowie zastrzec prawo odstąpienia od umowy we wskazanych wyżej okolicznościach. Co do tzw. klauzuli celofanowej to cel tej regulacji jest oczywisty – ochrona praw autorskich. W przeciwnym wypadku kupujący mógłby np. skopiować otrzymane nagrania, a następnie odstąpić od umowy i korzystać z nich *de facto* bezpłatnie i nielegalnie. Trzeba jednak zaznaczyć, że nie wyłącza to dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi czy gwarancji. Jeśli bowiem już po usunięciu opakowania okazałoby się, że płyta jest zniszczona, to można korzystać z instytucji rękojmi (która również daje w określonych warunkach prawo do odstąpienia od umowy – w myśl przepisu art. 560 KC) lub gwarancji.

## Koszty zwrotu świadczeń wzajemnych

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny nie reguluje jednoznacznie zagadnienia kosztów zwrotu świadczeń w sytuacji wykonania konsumenckiego prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. A szkoda, bo jest to kwestia bardzo istotna dla konsumenta. W literaturze przyjmuje się, że gdyby ustawodawca zamierzał obciążyć kosztami zwrotu rzeczy przedsiębiorcę, uczyniłby to *expressis verbis*, tak jak to przewidział w art. 12 ust. 4 OchrKonsU (*ibidem*, s. 150). W myśl bowiem tego artykułu w wypadku, gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, przedsiębiorca może, jeśli zawarto takie zastrzeżenie w umowie, zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy. Wyłączone jest wskazanie przez konsumenta jako podstawy prawnej roszczenia o zwrot tych kosztów artykułu 494 KC (dotyczącego odstąpienia od umowy wzajemnej) oraz przepisów o nienależnym świadczeniu (art. 410, 411 KC), ponieważ przepisy ustawy stanowią *lex specialis* w stosunku do przepisów Tytułu VII Działu III Kodeksu cywilnego (*M. Jagielska, op. cit.*, s. 563).

R E K L A M A



# i prawo

>> Publikacje

>> Opinie

>> Porady

[www.iPrawo.net.pl](http://www.iPrawo.net.pl)

<http://www.iprawo.net.pl>

## Podsumowanie

Nie ulega wątpliwości, że prawo odstąpienia od umowy jest instytucją bardzo ważną dla konsumenta, szczególnie w aspekcie umów zawieranych na odległość (w tym przez Internet). Z przedstawionej powyżej analizy przesłanek wykonania i skutków prawa do namysłu można wyróżnić kilka jego cech charakterystycznych takich jak: brak konieczności podawania przez konsumenta przyczyny odstąpienia, obowiązek złożenia oświadczenia woli w formie pisemnej (zastrzeżonej dla celów dowodowych), w określonym terminie zawitym (w zasadzie 10 dni), którego długość i początek biegu mogą być ustalane umownie, lecz tylko na korzyść konsumenta (*A. Kołodziej, op. cit.*, s. 153).

Konsumencki przywilej odstąpienia od umowy zawartej na odległość wzmacnia pozycję konsumenta w ten sposób, że może on swoją decyzję zawarcia umowy raz jeszcze przemyśleć, a zwłaszcza nabyty przedmiot dokładnie zbadać i sprawdzić w miarę możliwości jego użyteczność (*Z. Radwański, Zobowiązania – część ogólna, Warszawa 2005, s. 165*). Potwierdza to fakt, że prawo takie nie może być konsumentowi w żaden sposób odebrane – takie postanowienia umowne są z mocy prawa nieważne.

Należy podkreślić, że praktyczne stosowanie tej instytucji zależy od jej znajomości wśród konsumentów, która pomimo obowiązku poinformowania przez przedsiębiorcę nie wydaje się być powszechna. Jest to niewątpliwie efekt istniejącego stereotypu, jakby odstąpienie od umowy stanowiło jej zerwanie, co skutkować może dla konsumenta negatywnymi konsekwencjami. Takie błędne zapatrywanie na prawo odstąpienia od umowy deprecjonuje jej wartość i ogranicza funkcję. Regulacje prokonsumenckie nie mają na celu faworyzowanie konsumenta, lecz umożliwienie mu bycia równorzędnym partnerem w stosunkach cywilnoprawnych, świadomym podejmowanych decyzji. W dobie wzrastającej roli środków porozumiewania się na odległość jest to tym bardziej widoczne i potrzebne dla prawidłowości dokonywanych transakcji. Dlatego przyznanie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy należy uznać za krok w dobrym kierunku; niewątpliwie jest to rozwiązanie ważne i podnoszące standard polskiego prawa konsumenckiego.

Autor jest studentem V roku prawa na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach, członkiem Studenckiej Poradni Prawnej.	Więcej publikacji na <a href="http://www.iprawo.net.pl">www.iprawo.net.pl</a> .
<b>Prawa autorskie</b> Na artykuł udziela się licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Bez utworów zależnych 2.5 Polska <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/pl">http://creativecommons.org/licenses/by-nd/2.5/pl</a>	<b>Wydawca</b> Grupa Interium <a href="http://www.interium.biz">www.interium.biz</a>