

# Umowy zawierane na odległość i poza siedzibą przedsiębiorstwa

Poradnik

Rudzkie Konto Pomocy  
2024

---

Z umowami zawieranyymi na odległość i poza siedzibą przedsiębiorstwa wiążą się szczególne uprawnienia dla konsumentów. Za **konsumenta** uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> k.c.).

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów stanowi, że 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.

**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.

**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,
- e) podczas pokazu zorganizowanego przez przedsiębiorcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W odniesieniu do umów dotyczących usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, których przedmiotem są produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki, nie przysługuje prawo odstąpienia od umów.

Należy podkreślić, że 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**.

W myśl też ustawy o prawach konsumenta, jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić **odpowiedzi na reklamację konsumenta w**

**terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.** Jeżeli przedsiębiorca **nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.**

### **Obowiązek informacyjny przedsiębiorcy**

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;
- 3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
- 4) innym środku komunikacji online, jeżeli taki środek przedsiębiorca dodatkowo udostępnia, który:
  - a) gwarantuje zachowanie pisemnej korespondencji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, w tym daty i godziny takiej korespondencji,
  - b) spełnia wymogi trwałego nośnika,
  - c) umożliwia szybkie i efektywne kontaktowanie się konsumenta z przedsiębiorcą;
- 5) adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
- 6) **łączniej cenie lub wynagrodzeniu** za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności;
- 7) indywidualnym dostosowaniu ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, jeżeli przedsiębiorca takie stosuje;
- 8) 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;
- 9) sposobie i terminie zapłaty;
- 10) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- 11) sposobie i terminie wykonania prawa **odstąpienia** od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- 12) **kosztach zwrotu towaru** w przypadku **odstąpienia** od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu towarów, jeżeli ze względu na swój charakter towaru te nie mogą zostać w zwykłym

- trybie odesłane pocztą;
- 13) obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów;
  - 14) okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
  - 15) przewidzianej przez prawo **odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność świadczenia z umową**;
  - 16) istnieniu i treści **gwarancji** i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
  - 17) kodeksie dobrych praktyk, oraz sposobie zapoznania się z nim;
  - 18) **czasie trwania umowy** lub o sposobie i przesłankach **wypowiedzenia** umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
  - 19) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
  - 20) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
  - 21) funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony;
  - 22) mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych;
  - 23) możliwości skorzystania z **pozasądowych sposobów rozpatrywania** reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Informacji powyższych przedsiębiorca powinien udzielić **na papierze**, a w inny sposób za zgodą konsumenta.

Jeżeli umowa zawierana na odległość, przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek dostarczyć konsumentowi w sposób jasny i widoczny, bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia, informacji, w szczególności o głównych cechach świadczenia, o cenie lub wynagrodzeniu.

Przedsiębiorca zapewnia, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie **potwierdził**, że wie, że zamówienie pociąga za sobą **obowiązek zapłaty**.

**WAŻNE.** 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. **W przeciwnym wypadku umowa nie zostaje zawarta.**

Przedsiębiorca **nie może przyjąć płatności przed upływem terminu do odstąpienia** od umowy w przypadku zawarcia umowy podczas **wycieczki** albo **nieumówionej wizyty** przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, albo pokazu, chyba że pokaz został zorganizowany w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta na jego wyraźne zaproszenie.

Jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy **przez telefon**, ma obowiązek **potwierdzić** treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym

trwałym nośniku. **Oświadczenie konsumenta** o zawarciu umowy jest **skuteczne**, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Podobnie przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

## Prawo odstąpienia od umowy

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**. **Wyjątki** w zakresie nieponoszenia przez konsumenta kosztów w razie odstąpienia od umowy są następujące:

- jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia,
- zwrot towaru po upływie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy,
- zapłata za świadczenia spełnione przed terminem odstąpienia od umowy.

Jeżeli konsument zawarł umowę **poza lokalem** przedsiębiorstwa podczas **nieumówionej wizyty** przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo **wycieczki**, termin do odstąpienia od umowy wynosi **30 dni**.

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

## Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- 1) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności - od **objęcia towaru w posiadanie** przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
  - a) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części,
  - b) polega na regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów;
- 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. Jeżeli konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem 12 miesięcy, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach lub po

30 dniach, w zależności od sposobu i miejsca zawarcia umowy.

Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy **oświadczenie o odstąpieniu od umowy**. Oświadczenie można złożyć na formularzu.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

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.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie **przesłać konsumentowi** na trwałym nośniku **potwierdzenie** otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za **niezawartą**.

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 towaru. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

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

- 1) świadczenie **usług**, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca **wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta**, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
- 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 towar **nieprefabrykowany**, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający **szybkemu zepsuciu** lub

- mający krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany **w zapieczętowanym opakowaniu**, którego 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 towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
  - 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 towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
  - 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli **opakowanie** zostało **otwarte** po dostarczeniu;
  - 10) dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 11) zawartej w drodze **aukcji publicznej**;
  - 12) świadczenie **usług w zakresie zakwaterowania**, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, **jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi**;
  - 13) dostarczanie treści **cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym**, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie;
  - 14) świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

Uprawnienie do **odstąpienia** od umowy dotyczy też zawarcia przez konsumenta, na odległość **umowy o usługi finansowe**. Wówczas konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji o umowie, jeżeli jest to termin późniejszy.

W przypadku **umów ubezpieczenia** termin, w którym konsument może odstąpić od

umowy, wynosi **30 dni** od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni:

- 1) od odstąpienia od umowy - w przypadku świadczeń konsumenta albo
- 2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy - w przypadku świadczeń przedsiębiorcy. W przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, przedsiębiorca może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadkach umów:

- 1) całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta przed upływem terminów do odstąpienia od umowy;
- 2) niektórych rodzajów umów, a to:  
dotyczących rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych, jednostek uczestnictwa specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych ze zobowiązaniem do ich odkupu oraz operacji finansowych, w których ustalono cenę, kurs, stopę procentową lub indeks, a w szczególności nabywanie walut, papierów wartościowych, złota lub innych metali szlachetnych, towarów lub praw, w tym umowy obliczone tylko na różnice cen, opcje i prawa pochodne, zawarte na umówioną datę lub umówiony termin, w obrocie rynkowym;
- 3) ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.

Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.