

## **Odstąpienie od umowy**

Prawidłowo zawarta umowa zasadniczo nie może być rozwiązana na mocy decyzji wyłącznie jednej ze stron. W niektórych jednak przypadkach prawo dopuszcza rozwiązanie umowy w ten sposób.

W polskim prawie wyróżniamy tzw. umowne prawo odstąpienia, odstąpienie w przypadku zwłoki w wykonaniu umowy wzajemnej oraz odstąpienie na podstawie przepisów szczególnych (w tym odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz odstąpienie w ramach rękojmi).

### **Umowne prawo odstąpienia**

Prawo to jest uregulowane w art. 395 k.c. Polega ono na tym, że w samej umowie strony mogą zastrzec sobie takie prawo do zakończenia umowy. Strony co do zasady mogą kształtować umowę dowolnie (oczywiście w zakresie szeroko pojętej swobody umów), zatem prawo takie mogą przyznać jednej, kilku lub każdej stronie umowy. Generalnie strona odstępująca od umowy nie musi uzasadniać swojej decyzji. Z tego też względu w umowie musi być zastrzeżony termin na wykonanie prawa odstąpienia. Jeśli w umowie nie ma wskazanego terminu, całe postanowienie umowne dotyczące odstąpienia jest nieważne, a tym samym ewentualne oświadczenie strony o odstąpieniu jest nieskuteczne.

Strony mogą również uzależnić prawo do odstąpienia od spełnienia się zdarzenia przyszłego i niepewnego (warunku). Szczególnym przypadkiem takiego odstąpienia, jest zastrzeżenie odstąpienia na wypadek niewykonania zobowiązania w ściśle określonym terminie.

Skutkiem skutecznego odstąpienia od umowy jest uznawanie umowy za niezawartą. Wszystko, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie.

### **Odstępne**

Dopuszczalna jest konstrukcja umowna, w której strony zastrzegą, że skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy nastąpi jedynie za zapłatą określonej sumy pieniędzy (odstępnego) W takim wypadku odstąpienie będzie skuteczne tylko, gdy oświadczenie zostało złożone jednocześnie z zapłatą odstępnego.

### **Odstąpienie przy umowach wzajemnych**

Umowami wzajemnymi są takie, których świadczenie jednej ze stron jest odpowiednikiem świadczenia drugiej. Przykładem takiej umowy jest umowa sprzedaży. Odpowiednikiem sprzedawanej rzeczy jest bowiem cena, którą druga strona płaci za towar.

W przypadku umów wzajemnych strona może odstąpić od umowy, gdy druga ze stron ze swojej winy opóźnia się z wykonaniem zobowiązania. Strona chcąc wykonać prawo odstąpienia musi jednak wyznaczyć jej termin dodatkowy na wykonanie umowy. Dopiero gdy termin ten upłynie można odstąpić od umowy zgodnie z prawem. Wyjątkiem jest zastrzeżenie odstąpienia na wypadek niewykonania zobowiązania w ściśle określonym terminie. W takim wypadku strona nie musi wyznaczać terminu dodatkowego. Podobnie jest, gdy wykonanie zobowiązania przez jedną ze stron po terminie nie miałoby dla drugiej strony znaczenia ze względu na cel jaki chce osiągnąć lub właściwość zobowiązania wiadomy stronie przeciwnej.

Możemy również odstąpić od umowy, jeśli druga strona oświadczy nam, że nie wykona swojej części umowy. W takim wypadku nie musimy wyznaczać jej terminu dodatkowego ani wykonywać swojej części umowy.

Strona odstępująca od umowy wzajemnej powinna zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy, a druga strona powinna to przyjąć. Może żądać również zwrotu tego co sama świadczyła, jak również żądać naprawienia szkody wynikłej z całej sytuacji.

### **Przepisy szczególne**

Prawo do odstąpienia jest również uregulowane w szeregu innych regulacji odnoszących się do poszczególnych typów umów np. umowy dostawy, umowy o dzieło czy umowy o roboty budowlane.

Ponadto prawo do odstąpienia od umowy może zostać wykonane w ramach procedury reklamacyjnej z rękojmi. Temat został omówiony w rozdziale poradnika dotyczącym rękojmi i gwarancji.

### **Odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przez konsumenta**

Umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa to takie, które:

- są zawierane przez strony w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa np. na pokazie w restauracji lub w ramach akwizycji.
- są zawierane podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawarcie umowy np. wycieczki do Lichenia połączone z pokazem garnków.
- zostały zawarte w lokalu, jednakże po tym, jak nawiązano z konsumentem indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. zwabiono konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy

Umowami zawieranymi na odległość są umowy zawierane bez jednoczesnej obecności stron, z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość np. telefonu czy sklepu internetowego.

W przypadku zawierania umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument ma prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych – bez podawania przyczyny. Jeżeli konsument skorzysta z tego prawa, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek wzajemnego rozliczenia się. Jeżeli termin na odstąpienie od umowy upływa w **sobotę, niedzielę lub w święto ustawowe wolne od pracy**, konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w następny dzień roboczy.

### **Termin**

Na odstąpienie od umowy mamy 14 dni. Termin ten liczy się różnie w zależności od okoliczności:

- umowa sprzedaży pojedynczej rzeczy - termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał produkt.
- Umowa sprzedaży wielu rzeczy – termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał ostatnią rzecz, partię lub część.
- Umowa regularnego dostarczania towarów przez czas określony - termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał pierwszą z zamówionych rzeczy.
- pozostałe umowy (np. umowy świadczenia usług) - termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument zawarł umowę.

Do obliczania terminu stosujemy zwykłe zasady prawa cywilnego. Nie uwzględniamy zatem dnia, w którym miało miejsce zdarzenie od którego biegnie termin (zwykle dzień doręczenia rzeczy). Termin biegnie dopiero od dnia następnego.

Jeżeli odstępujemy od umowy jeszcze przed otrzymaniem towaru musimy się liczyć z koniecznością zwrotu sprzedawcy kosztów, które on poniósł tj. bezpośredni koszt odesłania przedmiotu.

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Jeżeli tego nie zrobił termin na odstąpienie wydłuża się do 12 miesięcy. Jeżeli w tym okresie przedsiębiorca naprawi swój błąd i poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia, to od tego momentu ma on prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni.

### **Forma odstąpienia od umowy**

Odstąpienie od umowy najlepiej złożyć w formie pisemnej i wysłać listem poleconym lub złożyć osobiście w lokalu przedsiębiorcy. Można skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, który powinien zostać załączony do towaru, ale można również napisać swoje własne oświadczenie o odstąpieniu. Czasem przedsiębiorcy umożliwiają złożenie oświadczenia przez stronę internetową. W tym przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia. Oświadczenie powinno zostać złożone (wysłane) przed upływem 14 dni od otrzymania towaru czy zawarcia umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

Jeżeli skutecznie odstąpiliśmy od umowy, uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia zwrócić wszystkie dokonane płatności, w tym również koszty dostarczenia towaru. Zwrot powinien nastąpić w taki sam sposób w jaki zapłacono za rzecz, chyba, że konsument zgodzi się na inną metodę.

Przedsiębiorca może poczekać ze zwrotem pieniędzy do czasu, gdy otrzyma od konsumenta produkt lub dowód jego odesłania. Konsument ma 14 dni na odesłanie towaru od momentu odstąpienia od umowy.

### **Koszty**

Przedsiębiorca powinien zwrócić konsumentowi uiszczoną za towar cenę wraz z najtańszymi kosztami dostawy zawartymi w ofercie sprzedawcy. Jeśli zatem w ofercie jest przesyłka pocztowa za cenę 10 zł i kurier (który wybraliśmy zamawiając towar) za 15 zł, sprzedawca zwróci nam jedynie 10 zł tytułem dostawy.

Koszty związane z odesłaniem towaru do sprzedawcy konsument musi ponieść we własnym zakresie, chyba, że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub przed zawarciem umowy nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

W przypadku odstąpienia od umowy nie wolno nam korzystać w normalny sposób z rzeczy. Konsument ponosi bowiem odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem niewłaściwego korzystania. Nie możemy zatem nosić ubrań zamówionych przez Internet, a następnie odstąpić od umowy. Przedsiębiorca może odstąpić konsumenta kosztami związanymi ze zmniejszeniem wartości towaru (np. kosztami wyprania rzeczy).

Odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy konsument nie poniesie, gdy przedsiębiorca nie poinformuje go przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od umowy.

## **Świadczenie usług oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej**

W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa można żądać rozpoczęcia świadczenia usług albo dostarczenia wody, gazu lub energii elektrycznej i ciepłej przed upływem terminu na odstąpienie. Należy jednak złożyć przedsiębiorcy wyraźne oświadczenie. Jeśli konsument zdecyduje się na odstąpienie od umowy, musi zapłacić proporcjonalne koszty świadczeń otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

### **Treści cyfrowe**

W przypadku umowy zakupu treści cyfrowych (pobieranych bezpośrednio ze strony internetowej) prawo do odstąpienia od umowy przysługuje, o ile konsument nie zaczął korzystać z tych treści). Jeżeli umowa jest już wykonywana (np. pobrano pliki), prawo do odstąpienia nie przysługuje, gdy:

- konsument wyraźnie zgodził się na rozpoczęcie wykonywania umowy przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz
- przedsiębiorca poinformował konsumenta o utracie prawa do odstąpienia od umowy z tego powodu.

Przedsiębiorca nie może obciążyć konsumenta opłatą w związku z wykonaniem umowy, mimo że odstąpienie od umowy jest skuteczne jeżeli:

- konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia w terminie umożliwiającym odstąpienie od umowy,
- konsument nie został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji,
- przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub na trwałym nośniku (np. mailem).

### **Wyłączenia prawa do odstąpienia od umowy**

W niektórych przypadkach konsument nie może odstąpić od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Są to umowy:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy
- 2) w których 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 (np. umowy zawierane na giełdach walutowych)
- 3) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. zamówienie mebli na wymiar, ubrań o nietypowych rozmiarach),
- 4) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia (np. zakup pieczywa w sklepie internetowym),
- 5) w których 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 (np. zamówienie

i otwarcie soczewek kontaktowych) UWAGA zgodnie z orzecznictwem materace oferowane powszechnie na pokazach nie są takim towarem!

- 6) w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami
- 7) w których 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 (np. zakup whisky celem inwestycji),
- 8) w których 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 rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawarte w drodze aukcji publicznej;
- 12) 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) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.