

Prawo do odstąpienia od umowy

1. Podstawa prawna

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827) – art. 27–38

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. o prawach konsumentów

2. Zakres zastosowania

Prawo odstąpienia przysługuje konsumentowi (osobie fizycznej zawierającej umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą) w przypadku umów zawieranych na odległość (np. przez Internet, telefon) oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas pokazu, na targach).

3. Termin na odstąpienie

14 dni kalendarzowych od dnia:

- otrzymania towaru (w przypadku umowy o dostarczenie rzeczy),
- zawarcia umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług).

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia lub nie załączy wzoru oświadczenia, termin wydłuża się do 12 miesięcy od upływu pierwotnego terminu.

Przykład: Konsument otrzymuje paczkę 1 lipca 2025 r. – termin na odstąpienie upływa 15 lipca 2025 r.

4. Procedura odstąpienia

1. Złożenie oświadczenia – dowolną formą (najlepiej pisemnie lub e-mailem).

2. Wzór oświadczenia:

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

(należy wypełnić i odesłać do ...)

Ja/My ... (imię i nazwisko konsumenta)

Adres: ...

Numer umowy: ...

Data zawarcia umowy: ...

Oświadczam/y, że odstępuję/my od umowy sprzedaży ... (nazwa towaru/usługi)

Data, czytelny podpis

3. Wysyłka towaru – konsument ma 14 dni od dnia odstąpienia, by odesłać przedmiot.

5. Skutki odstąpienia

Przedsiębiorca ma 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu lub zwrócenia rzeczy na zwrot wszystkich otrzymanych od konsumenta płatności (łącznie z kosztami dostawy do konsumenta).

Konsument zwraca towar niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od odstąpienia.

Koszty zwrotu towaru ponosi konsument, chyba że przedsiębiorca zgodził się je pokryć lub nie poinformował konsumenta, że to on je ponosi.

6. Wyjątki od prawa odstąpienia

Prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w odniesieniu do umów:

- o dostarczanie dóbr nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta,
- o świadczenie usług po spełnieniu usługi całkowicie za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie,
- o dostarczanie towarów zapieczętowanych, które po otwarciu utraciły właściwości użytkowe (np. nagrania audio/wideo, programy komputerowe),
- o dostarczanie prasy lub czasopism (z wyjątkami),
- o usługi zakwaterowania, przewozu rzeczy lub osób, najmu pojazdów – jeżeli umowa przewiduje termin świadczenia usługi.

7. Uwagi praktyczne

Zaleca się wysłanie oświadczenia listem poleconym lub e-mailem z potwierdzeniem odbioru. W przypadku braku odpowiedzi przedsiębiorcy warto zachować dowód nadania paczki z rzeczą zwracaną.

W razie sporu konsument może zwrócić się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub do sądu polubownego ds. reklamacji.