

Pytanie klienta: Kupilem rower przez Internet. Czy mogę go zwrócić? – część I.

Zawarcie umowy na odległość, czy poza lokalem przedsiębiorstwa, pozbawia kupującego możliwości zapoznania się z właściwościami przedmiotu sprzedaży, tak jak ma to miejsce podczas tradycyjnych zakupów. Ustawodawca uznał, że taka możliwość jest niezbędna i ustanowił termin, który umożliwi zapoznanie się z towarem tak jak przy sprzedaży stacjonarnej. Jeśli kupujący uzna, że towar mu nie odpowiada, ma on możliwość jego zwrotu.

Zwrot przedmiotu sprzedaży nabytego na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa został uregulowany w ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. Artykuł 27 tej ustawy stanowi, iż **„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, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.”** Z powyższego wynika, że konsument ma 14 dni na podjęcie decyzji, czy zawarta umowa jest dla niego korzystna (w przypadku umowy sprzedaży, czy przedmiot zakupu posiada pożądane przez kupującego właściwości).

Ze względu na nieprzekraczalność 14 dniowego terminu, bardzo ważne jest ustalenie początku jego biegu. W tym miejscu z pomocą przychodzi art. 28 ustawy, zgodnie z którym **bieg terminu odstąpienia od umowy rozpoczyna się :**

1. dla umowy polegającej na wydaniu rzeczy oraz prześnieniu jej własności:
 - od objęcia rzeczy w posiadanie przez osobę uprawnioną inną niż przewoźnik- jeśli umowa obejmuje jedną rzecz lub kilka rzeczy dostarczanych razem;
 - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części – jeśli umowa obejmuje wiele rzeczy dostarczanych osobno, partiami lub w częściach;
 - d objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy – jeśli umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez oznaczony czas.
2. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

Jeśli jednak konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o przysługującym mu prawie do odstąpienia, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Natomiast jeśli przedsiębiorca poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia od umowy przed upływem 12 miesięcy to termin do odstąpienia wynosi 14 dni licząc od dnia udzielenia informacji.

Przepisy nie regulują formy w jakiej należy złożyć odstąpienie, jednakże dla celów dowodowych **oświadczenie należy złożyć w formie pisemnej.** Aby zachować termin, oświadczenie o odstąpieniu

od umowy należy wysłać przed jego upływem. Bez znaczenia jest to, że przedsiębiorca otrzyma je po upływie terminu. Istnieje również możliwość złożenia **oświadczenia drogą elektroniczną**, jednakże można skorzystać z tej formy wyłącznie, gdy przedsiębiorca zapewnia taką możliwość. Na przedsiębiorcy ciąży obowiązek przesłania konsumentowi potwierdzenia otrzymania oświadczenia.

Pozostałe aspekty uprawienia konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa zostaną umówione w kolejnej części wpisu. Druga część przybliży kwestie związane ze zwrotem płatności, zwrotem rzeczy oraz sytuacjami, kiedy prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje.