Umowy zawierane w warunkach nietypowych

(projekt dyrektywy w sprawie praw konsumentów)

Łukasz Wroński
Paweł Zagaj
Departament Polityki Konsumenckiej, UOKiK

Umowa zawierana na odległość

- **Definicja (projekt):**

każda umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług, do zawarcia której przedsiębiorca korzysta wyłącznie z jednego lub większej ilości środków porozumiewania się na odległość

- **Definicja (97/7/WE):**

każda umowa dotycząca towarów lub usług zawarta między konsumentem i dostawcą w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, zorganizowanego przez dostawcę, który do celów umowy wykorzystuje wyłącznie jeden lub kilka środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy włącznie

➢ **Komentarz:** *rezygnacja z kryterium zorganizowanego przez przedsiębiorcę systemu sprzedaży lub świadczenia usług*

Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa (I)

- **Definicja (projekt)**

  a) każda umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług, **zawierana poza lokalem przedsiębiorcy** przy jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta, oraz

  każda umowa sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której konsument **złożył ofertę** w takich okolicznościach, lub

  b) każda umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług, zawierana w lokalu przedsiębiorcy, **lecz negocjowana poza tym lokalem**, przy jednoczesnej obecności przedsiębiorcy i konsumenta.

- **Definicja (85/577/WE)**

  umowa, na podstawie której przedsiębiorca dostarcza konsumentowi towary lub świadczy usługi i która jest zawierana:

  – w trakcie zorganizowanego przez przedsiębiorcę wyjazdu poza lokal przedsiębiorstwa, lub

  – w trakcie odwiedzin przedsiębiorcy
    - w domu konsumenta lub w domu innego konsumenta;
    - w miejscu pracy konsumenta;

  w przypadku gdy odwiedziny te <u>nie odbywają się na wyraźne życzenie</u> konsumenta.

Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa (II)

- ***Komentarz:***

  Problematyka „negocjacji" – pojęcie to może być inaczej rozumiane w różnych systemach prawnych. Istnieje niebezpieczeństwo, iż definicja negocjacji może istotnie różnić się w poszczególnych państwach członkowskich co może powodować różnice w jej stosowaniu.

- ***Komentarz II:***

  Definicja w projektowanej dyrektywie ma, w porównaniu do obecnie obowiązującej dyrektywy (85/577/WE), szerszy zakres zastosowania. Obejmuje bowiem każdą umowę zawartą w okolicznościach wskazanych w definicji, niezależnie od tego, czy konsument wyrażał zgodę na tę formę zawarcia umowy, czy też nie. Rozwiązanie to pozwoli uniknąć praktyk mających na celu omijanie przepisów chroniących konsumenta przez wykazywanie, że umowa była zawierana na życzenie konsumenta.

Wyłączenie umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (I)

❑ Wspólna regulacja dotycząca wyłączeń w stosowaniu przepisów o umowach nietypowych do określonych rodzajów umów, m.in.:

➢ umów dotyczących sprzedaży nieruchomości lub odnoszących się do innych praw rzeczowych, z wyjątkiem najmu oraz usług budowlanych i remontowych związanych z nieruchomościami

- umów dotyczących budowy i sprzedaży mienia nieruchomego lub odnoszących się do innych praw związanych z mieniem nieruchomym, z wyjątkiem najmu /art. 3 ust. 1 tiret 4 dyrektywy 97/7/WE/
- umów o prace budowlane, umów sprzedaży i najmu nieruchomości oraz umów dotyczących innych praw dotyczących nieruchomości /art. 3 ust. 2 lit. a) dyrektywy 85/577/WE/

Wyłączenie umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (II)

- umów na dostawy przez przedsiębiorcę środków spożywczych lub napojów, jeżeli dostawy dokonywane są często i regularnie w pobliżu lokalu przedsiębiorcy

- umów na dostawy środków spożywczych, napojów lub innych towarów przeznaczonych do codziennego użytku dostarczanych do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy przez regularne firmy dostawcze /art. 3 ust. 2 tiret 1 dyrektywy 97/7/WE/

- umów o dostawę środków spożywczych lub innych produktów przeznaczonych do bieżącego spożycia w gospodarstwie domowym i dostarczanych regularnie przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania /art. 3 ust. 2 lit. b) dyrektywy 85/577/WE/

Wyłączenie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa

- **Projekt:**

Artykuły 8-19 nie mają zastosowania do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, dotyczących:

a) ubezpieczeń,

b) usług finansowych, których cena zależy od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu, a które mogą wystąpić w czasie okresu odstąpienia, jak przewidziano w art. 6 ust. 2 lit. a) dyrektywy 2002/65/WE oraz

c) kredytów objętych zakresem dyrektywy 2008/48/WE.

Nowe definicje w kontekście umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

- **„lokal przedsiębiorcy”** oznacza:

  a) wszystkie nieruchome i ruchome miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, w tym miejsca prowadzenia działalności sezonowej, w których przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na stałe, lub

  b) stoiska handlowe i wystawiennicze, gdzie przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na stałe lub czasowo

- **„Trwały nośnik”** – problematyka wiadomości e-mail

- **„Formularz zamówienia”** – oznacza instrument określający postanowienia umowne, który ma być podpisany przez konsumenta z zamiarem zawarcia umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Problematyka umów nietypowych zawieranych przy użyciu technik mieszanych

Kryterium formalne: w definicji umowy zawieranej na odległość nie należy brać pod uwagę szczególnych okoliczności, w których złożono ofertę lub negocjowano umowę.

- Transakcja między przedsiębiorcą a konsumentem negocjowana osobiście poza lokalem przedsiębiorcy powinna być uznana za umowę na odległość, jeżeli umowa została później zawarta wyłącznie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

- W celu uniknięcia obchodzenia prawa, w przypadku kontaktowania się z konsumentami poza lokalem przedsiębiorcy, umowa negocjowana w domu konsumenta, lecz zawarta w punkcie sprzedaży, powinna być uznawana za umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość w celu handlowym

- **Projekt:** Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem drogą telefoniczną z zamiarem zawarcia umowy, na początku rozmowy z konsumentem podaje swoje dane tożsamości oraz wskazuje na handlowy cel rozmowy.

- **Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów:** Posłużenie się telefonem, wizjofonem, telefaksem, pocztą elektroniczną, automatycznym urządzeniem wywołującym lub innym środkiem komunikacji elektronicznej w celu złożenia propozycji zawarcia umowy może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą konsumenta.

Komentarz: *jak się wydaje projekt znosi wymóg formalnej zgody, pozostaje zaś jedynie obowiązek poinformowania konsumenta o celu rozmowy.*

- **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:** Nieuczciwą praktyką w każdych okolicznościach jest uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy

Wymogi w zakresie informacji (I)

- Przedsiębiorca obowiązany jest udzielać dwóch rodzajów informacji:
  - wspólnych informacji charakterystycznych dla wszystkich umów konsumenckich (art. 5)
  - informacji wymaganych dla umów nietypowych (art. 9)
- Wspólna regulacja obowiązków informacyjnych dla wszystkich umów konsumenckich:
  - Przed zawarciem każdej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług przedsiębiorca udziela konsumentowi następujących informacji, jeżeli nie wynikają one z okoliczności:
    - główne cechy produktu, w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka przekazu i produktu;
    - dane identyfikacyjne przedsiębiorcy;
    - cena wraz z podatkami, wszelkie dodatkowe opłaty;
    - warunki płatności, dostawy lub wykonania oraz procedury rozpatrywania reklamacji;
    - istnienie prawa odstąpienia, w stosownych przypadkach;
    - dostępność i warunki usług po sprzedaży oraz gwarancje handlowe, w stosownych przypadkach;
    - czas trwania umowy lub, jeżeli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, warunki jej rozwiązania;
    - minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy, w stosownych przypadkach.

- Informacje przedkontraktowe stanowią integralną część umowy.

Wymogi w zakresie informacji (II)

- Wspólna regulacja obowiązków informacyjnych dla umów nietypowych:

- Przedsiębiorca udziela następujących informacji, które stają się integralną częścią umowy, m.in.:
  - warunki płatności, dostawy i wykonania, we wszystkich przypadkach;
  - jeżeli przewidziane jest prawo odstąpienia, warunki oraz procedury korzystania z niego;
  - istnienie kodeksów postępowania oraz dostępu do nich, w stosownych przypadkach;
  - informacja, że umowa zostanie zawarta z przedsiębiorcą, w konsekwencji czego konsument będzie mógł korzystać z ochrony gwarantowanej w niniejszej dyrektywie.

Wymogi formalne w stosunku do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 10)

- Artykuł 10 projektu przewiduje:

- Obowiązek udzielania informacji przedkontraktowych na formularzu zamówienia wraz ze standardowym formularzem odstąpienia
- Transparentność przekazywanych informacji: prosty, zrozumiały język, informacje mają być zamieszczone w sposób czytelny
- Ważność umowy jest uzależniona od podpisania przez konsumenta formularza zamówienia (na papierze) w innych przypadkach jest uzależniona od otrzymania jego kopii na trwałym nośniku.

Komentarz:

- Standardowy formularz odstąpienia – dodatkowy sposób odstąpienia od umowy
- Wydaje się, iż uzależnienie ważności umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa od podpisania przez konsumenta formularza zamówienia jest zbędnym obciążeniem. Należy przewidzieć rozwiązanie wystarczające do zapewnienia pewności obrotu przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa konsumentom. Wydaje się, iż wystarczający byłby obowiązek potwierdzania przez konsumentów otrzymania informacji przedkontraktowych jednak bez sankcji nieważności umowy.

Wymogi formalne w stosunku do umów zawieranych na odległość (art. 11)

- Artykuł 11 projektu przewiduje:
  - Sposób przekazania informacji przedkontraktowych jest uzależniony od użytego środka porozumiewania się na odległość
    - Jeżeli jest to telefon przedsiębiorca ma obowiązek podania handlowego celu rozmowy
  - Transparentność przekazywanych informacji: prosty, zrozumiały język, informacje mają być zamieszczone w sposób czytelny
  - Jeżeli użyty nośnik uniemożliwia podanie wszystkich wymaganych informacji, przedsiębiorca podaje przy użyciu tego nośnika przynajmniej główne cechy produktu i łączną cenę
  - Konsument powinien otrzymać potwierdzenie wszystkich informacji na trwałym nośniku:
    - Przed zawarciem umowy na odległość albo
    - W rozsądnym czasie po zawarciu takiej umowy:
      - Najpóźniej w momencie dostarczenia towarów albo rozpoczęcia wykonywania usługi
- Tak w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jak i na odległość państwa członkowskie nie wprowadzą innych wymogów formalnych ponad te przewidziane w art. 10 i 11.

Długość i początek okresu odstąpienia (I)

Projekt:

- długość okresu odstąpienia - czternaście dni kalendarzowych
- początek okresu odstąpienia:

➢ W przypadku umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa okres odstąpienia rozpoczyna się w dniu podpisania przez konsumenta formularza zamówienia albo w dniu otrzymania przez konsumenta kopii formularza zamówienia na innym trwałym nośniku.

➢ W przypadku umowy sprzedaży towarów zawieranej na odległość okres odstąpienia rozpoczyna się w dniu, w którym konsument albo strona trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez konsumenta wejdzie w faktyczne posiadanie każdego z zamówionych towarów.

➢ W przypadku umowy o świadczenie usług zawieranej na odległość okres odstąpienia rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

Długość i początek okresu odstąpienia (II)

Komentarz:

- *Ujednolicenie początku okres odstąpienia dla obu typów umów*

  - *umowy dotyczące sprzedaży towarów – wejście w <u>faktyczne posiadanie</u> towarów*
  - *umowy dotyczące świadczenia usług – <u>zawarcie umowy</u>*

Nieudzielenie informacji o prawie odstąpienia

❑ **Projekt:**

Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił konsumentowi informacji o prawie odstąpienia, okres odstąpienia kończy się trzy miesiące po całkowitym wypełnieniu przez przedsiębiorcę jego pozostałych zobowiązań umownych.

❑ **Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów:**

➢ Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa: konsument nie może z tego powodu odstąpić od umowy po upływie 3 miesięcy od jej wykonania.

➢ Umowy na odległość: termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.

❑ **Komentarz:**

▪ *Wyznaczenie terminu zawitego do wykonania prawa odstąpienia, początek biegu tego terminu od daty wyznaczającej początek okresu odstąpienia*

▪ *Sformułowanie zawarte w dyrektywie tj.” po całkowitym wypełnieniu przez przedsiębiorcę jego pozostałych zobowiązań umownych” może budzić wątpliwości interpretacyjne. Nie jest bowiem pewne, czy chodzi tu o wypełnienie pozostałych obowiązków informacyjnych, czy też świadczenia wynikającego z umowy.*

Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia

- W przypadku odstąpienia przedsiębiorca powinien zwrócić wszelkie płatności otrzymane od konsumenta, w tym również płatności pokrywające koszty dostarczenia towarów konsumentowi przez przedsiębiorcę.

- Przedsiębiorca zwraca każdą sumę otrzymaną od konsumenta w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymał informację o skorzystaniu z prawa odstąpienia

- W przypadku umów sprzedaży przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem sumy do czasu otrzymania lub odebrania przez niego towarów albo dostarczenia przez konsumenta dowodu ich wysłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi najwcześniej.

- **Komentarz:**
  - *skutki przekroczenia terminu – prawo krajowe*
  - *zwrot płatności, chyba że wyraźne żądanie konsumenta przesunięcia płatności na poczet przyszłych zakupów*

Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia (I)

- W przypadku umów sprzedaży konsument odsyła towary albo przekazuje je przedsiębiorcy albo osobie upoważnionej przez niego do ich odbioru, w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformował przedsiębiorcę o zamiarze odstąpienia, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towary.

- Konsument pokrywa tylko koszty bezpośrednie zwrotu towarów, chyba że przedsiębiorca zgodził się na ich pokrycie.

Komentarz:

- Koszty odesłania towaru do sprzedawcy ponosi konsument.

- Powstaje jednak pytanie, czy powyższa zasada obowiązuje również w sytuacji gdy sprzedawca wliczył koszt przesyłki w cenę towaru?

Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia (II)

- Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towarów wynikające z niewłaściwego obchodzenia się z nimi w stopniu większym niż konieczny do oceny charakteru i sposobu działania towarów. W celu oceny charakteru i sposobu działania towaru konsument może jedynie obsługiwać lub próbować towar tak, jak byłoby to możliwe w sklepie.

- Konsument nie odpowiada za zmniejszenie wartości, jeżeli przedsiębiorca nie poinformował go o prawie odstąpienia (o warunkach oraz procedurze korzystania z prawa odstąpienia).

- W odniesieniu do umów o świadczenie usług, których dotyczy prawo odstąpienia, konsument nie ponosi żadnych kosztów całkowitych ani częściowych za usługi świadczone w okresie odstąpienia.
  - *w sytuacji braku informacji o prawie odstąpienia*
  - *termin zawity na odstąpienie*

Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia (III)

Komentarz:

- *Należy zwrócić uwagę na kwestie możliwości korzystania z towaru w trakcie trwania okresu na odstąpienie. Możliwe są dwa rozwiązania:*
  - *wprowadzenie zakazu korzystania z towaru lub*
  - *umożliwienie korzystania za odpłatnością.*
- *Rozsądnym rozwiązaniem wydaje się ta druga opcja, niemniej jednak wymagałaby ona doprecyzowania, w szczególności, następujących elementów:*
  - *określenia w dyrektywie obowiązku informacyjnego o zakresie/sposobie korzystania z towaru*
  - *określenia obowiązku podawania warunków naliczania odpłatności za korzystanie z towaru oraz ich wysokości .*

Należy eliminować sytuacje, w których przedsiębiorca będzie mógł samodzielnie naliczać opłaty bez wcześniejszego podawania warunków ich ponoszenia przez konsumentów.

Wyjątki od prawa odstąpienia – umowy na odległość (I)

- **Projekt:**

W odniesieniu do umów zawieranych na odległość prawo odstąpienia nie ma zastosowania do następujących przypadków: (…) dostawa towarów wyprodukowanych według specyfikacji określonych przez konsumenta lub dostosowanych do jego zamówienia lub takich, które ulegają szybkiemu zepsuciu bądź mają krótki termin przydatności do użycia

- **Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów:**

Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach: (…) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą; świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu

Wyjątki od prawa odstąpienia – umowy na odległość (II)

- **Projekt:**

W odniesieniu do umów zawieranych na odległość prawo odstąpienia nie ma zastosowania do następujących przypadków: (…)

- Usług, których świadczenie już rozpoczęto, za wyraźną zgodą konsumenta przed końcem 14-dniowego okresu odstąpienia
- Dostawy gazet, periodyków i czasopism
- Umów o świadczenie usług w zakresie gier i loterii
- Umów zawieranych podczas aukcji

- **Komentarz:**

- *Uprzednia i wyraźna zgoda konsumenta*
- *Pojedyncze dostawy z wyłączeniem subskrypcji (prenumeraty)*

Wyjątki od prawa odstąpienia – umowy poza lokalem

- **Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku (art. 19 ust. 2):**

- Umów na dostawy środków spożywczych, napoi i towarów przeznaczonych do codziennego użytku w gospodarstwach domowych – jeżeli sprzedawca w normalnym toku czynności sprzedaje je wyłącznie w lokalu
- Umów, co do których konsument żądał natychmiastowego wykonania ze względu na nagłą potrzebę
- Umów, w przypadku których konsument wezwał przedsiębiorcę, za pośrednictwem środków komunikowania się na odległość, do wykonania w miejscu jego zamieszkania napraw lub konserwacji jego własności

- *Komentarz: wydaje się, iż projekt przewiduję zbyt daleko idące wyłączenia prawa do odstąpienia. Wątpliwe jest zastosowanie wyłączenia prawa odstąpienia w przypadku np. umów o wykonanie napraw domu, malowania, drobnych prac remontowych*

Dziękujemy za uwagę!

pawel.zagaj@uokik.gov.pl

lukasz.wronski@uokik.gov.pl