

## Szczególne uprawnienia konsumentów związane z zawieraniem umów na odległość

Konsumenci (osoby fizyczne nabywające towary lub usługi do celów nie związanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą) coraz częściej **zamawiają towary i usługi z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej** (m.in. przez Internet).

Podstawowe **korzyści** dla konsumentów z takiej formy zamawiania towarów:

- wielość ofert i możliwość wyboru najkorzystniejszej (np. najtańszej);
- brak konieczności chodzenia po sklepach, dostawa do domu;
- dowolna pora dokonywania zakupów (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu).

Ale taka forma zamawiania towarów ma również **wady**, m.in.:

- brak możliwości dokonania oględzin i wypróbowania towaru;
- dodatkowe koszty dostawy towaru;
- utrudniony bezpośredni kontakt ze sprzedawcą w razie problemów.

## Szczególne uprawnienia konsumentów związane z zawieraniem umów na odległość

Aby zapewnić konsumentom większą ochronę, prawodawca przyznał im dodatkowe uprawnienia w **ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta**

**Prawo odstąpienia od umowy** – różnica między transakcjami *off-liene* i *on-line*

Art. 27. 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 zwrotu towaru**

Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy **oświadczenie**, na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy. W przypadku odstąpienia **umowę uważa się za niezawartą**.



## Szczególne uprawnienia konsumentów związane z zawieraniem umów na odległość

---

W ustawie przewidziano **wyjątki**, gdy prawo do odstąpienia nie przysługuje (art. 38) m.in. gdy:

- przedmiotem świadczenia jest rzecz **nieprefabrykowana**, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - której przedmiotem świadczenia jest **rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu** lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - w której przedmiotem świadczenia są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe** dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - umowa została zawarta w drodze **aukcji publicznej** (np. licytacji w serwisie Allegro, ale jeśli transakcja została zawarta przez funkcję „Kup teraz” to odstąpienie jest dopuszczalne).
-