

## Czy w przypadku jednorazowych świadczeń przedsiębiorca ma obowiązek przekazania ww. informacji?

Obowiązek informacyjny nie dotyczy jednorazowych świadczeń, polegających na udzielaniu odpłatnych informacji dostępnych dla konsumenta z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość z wyjątkiem jednak danych identyfikujących przedsiębiorcę.

## Czy nie zamówione komunikaty handlowe bądź oferty wysyłane pocztą elektroniczną bądź sms lub innymi technikami są dozwolone?

Nie zamówiona informacja handlowa (tzw. spam) jest niedozwolona. W polskich przepisach został przyjęty tzw. wariant *opt-in* tzn. wymagana jest uprzednia zgoda klienta-odbiorcy. Przy czym udostępnienie adresu elektronicznego w celu otrzymywania informacji handlowej zostało uznane za zgodę na takie świadczenie.

Jednocześnie w przypadku spełnienia nie zamówionego świadczenia drogą elektroniczną, jego realizacja odbywa się na ryzyko przedsiębiorcy.

## Czy działalność polegająca na przesyłaniu nie zamówionych ankiet bądź innych kwestionariuszy z wykorzystaniem internetu lub poczty elektronicznej narusza interesy konsumentów?

Praktyki prowadzenia badań marketingowych jakkolwiek uciążliwe i w swej metodzie analogiczne do techniki marke-

tingu bezpośredniego, nie naruszają jednak interesu konsumenta o ile nie są źródłem informacji handlowej (tj. nie zachęcają do nabywania produktów lub zawierania umów), źródłem zobowiązań o charakterze cywilnoprawnym właściwych dla obrotu konsumenckiego oraz relacji przedsiębiorca-konsument.

Formy działania firm badających rynek pozwalałyby natomiast na ewentualne postawienie zarzutu naruszenia dóbr osobistych lub naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych.

## Podstawa prawna

- ustawa z dnia 18 lipca 2002 r o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz.1204) ze zmianami
- ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271)

Opracował: Piotr Stańczak  
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK  
Warszawa 2004

Phare

Publikacja finansowana ze środków pomocowych Unii Europejskiej w ramach projektu PHARE Nr PL/IB/2001/EC/08

# Umowy na odległość w handlu elektronicznym

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
Tel. (22) 55 60 800  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)  
[konsument@uokik.gov.pl](mailto:konsument@uokik.gov.pl)



Publikacja przygotowana dzięki wsparciu finansowemu Unii Europejskiej

## Umowy na odległość w handlu elektronicznym

Umowy zawierane z wykorzystaniem internetu, za pośrednictwem stron WWW, krótkich wiadomości tekstowych popularnie zwanych SMS-ami, czy poczty elektronicznej – mają charakter transakcji zawieranych na odległość. Obok umów zawieranych on-line w obrocie gospodarczym występują także inne formy komunikacji na odległość np. zamówienia przez telefon lub przez katalogi wysyłkowe, które ukierunkowane są jedynie na umowy konsumenckie. Polski ustawodawca wychodząc naprzeciwko oczekiwaniom konsumentów i przedsiębiorców, korzystających z mediów elektronicznych oraz metod kontaktu na odległość, powołał liczne przepisy zabezpieczające uczestników obrotu gospodarczego w tym obszarze.

### Jak i z kim zawieramy umowę na odległość?

Umowy na odległość:

- są **bez jednoczesnej obecności obu stron**, innymi słowy nie dochodzi do kontaktu stron, a co za tym idzie nie można ocenić bliżej partnera umowy, ewentualnie nie można sprawdzić towaru lub usług przed zawarciem umowy;
  - przy wykorzystaniu **środków porozumiewania się na odległość**, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia nie zaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej.
- Stroną takiej umowy może być jedynie przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

### Czy przedsiębiorca może zawrzeć umowę z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość posługując się tym środkiem bez zgody konsumenta?

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.

Jeżeli przedsiębiorca składa propozycję zawarcia umowy na odległość i, nie czekając na odpowiedź konsumenta (zamówienie), spełnia świadczenie, to **zawsze** działa na własne ryzyko.

Nawet, jeżeli w ramach poprzednio zawartych umów konsument przyjmował nie zamówiony towar i uiszczal cenę, przy każdej następnej transakcji nie będzie zobowiązany, a koszty oraz ryzyko utraty, uszkodzenia lub ubytku towaru w całości poniesie przedsiębiorca. W takich okolicznościach nie można powoływać się na praktykę kontraktową ustaloną pomiędzy stronami.

### Czy konsument może zrezygnować z umowy zawartej na odległość?

Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie **10 dni**.

Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Niedopuszczalne jest zastrzeżenie przedsiębiorcy, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.

To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

**Termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.**

### W jakich sytuacjach prawo odstąpienia od umowy na odległość nie przysługuje?

Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

- 1) świadczenia usług rozpoczętych, za zgodą konsumenta, przed upływem ww. dziesięciodniowego terminu na zastanowienie się,
- 2) nagrań audio-wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,
- 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,

- 6) dostarczania prasy,
- 7) usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.

### Jakie informacje powinien otrzymać konsument i w jakiej formie?

Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu,
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cla i podatki,
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia,
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy,
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni,
- 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy,
- 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący,
- 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągle lub okresowe,
- 10) miejscu i sposobie składania reklamacji,
- 11) prawie wypowiedzenia umowy.

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. W razie braku potwierdzenia informacji, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Jeżeli jednak konsument po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od tej daty.