

Formularz odstąpienia od umowy trzeba zamieścić, ale klient nie musi go wykorzystać

Prowadzę sklep internetowy. Ponieważ 25 grudnia 2014 r. nastąpiła zmiana przepisów o prawach konsumenta, dostosowałem do nowych wymogów regulamin swojego sklepu i równocześnie zamieściłem na stronie formularz odstąpienia od umowy. Przygotowując go, korzystałem z wzoru zawartego w załączniku do ustawy. Czy użycie owego formularza przez klienta jest obligatoryjne? Czy odstąpienie od umowy będzie nieważne, jeśli klient złoży oświadczenie w innej formie?



JOANNA AFFRE

adwokat w Kancelarii Affre i Wspólnicy

Jak trafnie zauważył czytelnik, ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827), która weszła w życie 25 grudnia 2014 r., nakłada na właścicieli sklepów internetowych obowiązek wprowadzenia licznych zmian w regulaminach oraz konieczność zamieszczenia na stronie e-sklepu formularza odstąpienia od umowy. Formularz ma zawierać nazwę i dane teleadresowe

sklepu, z którym rozwiązywana będzie umowa, dane identyfikujące konsumenta, jego oświadczenie o chęci odstąpienia, oznaczenie przedmiotu, którego dotyczy umowa, datę jej zawarcia lub odbioru towaru oraz adres konsumenta i datę odstąpienia.

Wzór formularza stanowi załącznik do ustawy. Warto z niego skorzystać i zamieścić wzór dokładnie w tej samej formie poprzez wstawienie odnośnika do ist-

niejącego regulaminu lub stworzenie oddzielnej zakładki. Sprzedawca nie jest bowiem uprawniony do zamieszczania żadnych dodatkowych informacji.

Należy jednak pamiętać, że konsument nie jest zobowiązany do korzystania z wzoru formularza, o czym należy go poinformować. Może on bowiem złożyć sprzedawcy swoje oświadczenie woli w każdej przewidzianej przez prawo formie. Konieczne jest jedynie zawarcie w oświadczeniu informacji wskazanych we wzorze.

Sprzedawca mimo zamieszczenia odpowiedniego formularza nie może więc odmówić przyjęcia oświadczenia woli o odstąpieniu przesłanego w formie papierowej lub elektronicznej. Ponadto – co bardzo istotne – zgodnie z art. 30 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta sprzedawca jest zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia konsumentowi, że otrzy-

mał od niego takie oświadczenie.

Ustawa wprowadziła również konieczność rzetelnego poinformowania klienta o terminie odstąpienia od umowy, który obecnie wynosi 14 dni kalendarzowych (podobnie jak we wszystkich krajach Unii Europejskiej). Wcześniej konsument miał 10 dni na to, by przemyśleć zakup. Przedsiębiorca jest również zobowiązany do poinformowania klienta o konieczności zwrotu towarów do sklepu na własny koszt. Brak odpowiednich informacji znacząco może obciążyć właścicieli sklepów internetowych. Artykuł 29 ustawy stanowi, że jeśli klient nie zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, to przysługujący mu termin na odstąpienie ulega wydłużeniu do 12 miesięcy. Przekazanie omawianych powyżej informacji leży zatem w interesie przedsiębiorców.