



W tym numerze biuletynu poruszona zostanie tematyka, która w ostatnim czasie budzi żywe zainteresowanie wśród konsumentów ze względu na okres wakacyjno-urlopowy.

Mieszkańcy powiatu pruszkowskiego niejednokrotnie zgłaszają się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów z pytaniami dotyczącymi prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Prawo takie przyznaje konsumentom art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. Poz. 287 ze zm.), który mówi, że "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".

Należy jednak podkreślić, że nie od każdej umowy

zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość można odstąpić. Zamknięty katalog takich przypadków zawiera art. 38 ustawy o prawach konsumenta. Na potrzeby niniejszego opracowania skupimy się na pkt. 12 tego artykułu, zgodnie z którym prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: „o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi”.

W praktyce oznacza to, że Konsument nie może odstąpić na zasadach określonych w przytoczonym wyżej art. 27 u.p.k. od umowy najmu nieruchomości lub lokalu w celach rekreacyjnych, czyli rezerwacji pokoju hotelowego, domku letniskowego, itp. kwater, jeżeli w umowie oznaczony został dzień lub termin świadczenia usługi przez przedsiębiorcę. Chyba że możliwość taką dopuszcza zawarta z usługodawcą umowa lub regulamin świadczenia usług, wtedy konsument może od umowy odstąpić, jednak tylko na zasadach i w terminie wyrażonym w umowie.

Prawo UE przychodzi z pomocą

MG

Omawiane rozwiązanie jest rezultatem wdrożenia art. 16 lit. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83 do prawa polskiego.

Zdaniem T. Czecha "Celem komentowanego przepisu jest ochrona interesów przedsiębiorcy z uwagi na szczególne właściwości niektórych usług świadczonych na rzecz konsumenta. Usługi te wymagają od przedsiębiorcy zarezerwowania lub wykorzystania z góry pewnych zasobów. Po odstąpieniu przez konsumenta od umowy usługi te często nie mogłyby zostać zaofiarowane innym odbiorcom (w ogólności albo w odpowiednim okresie), co w konsekwencji powodowałoby, że zasoby przedsiębiorcy nie zostałyby użyte w sposób produktywny".

„Przyznanie konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy może być nieodpowiednie także w przypadku niektórych usług, gdy zawarcie umowy wiąże się z rezerwacją zasobów, które w przypadku wykonania prawa do odstąpienia od umowy mogą okazać się dla przedsiębiorcy trudne do zbycia” (pkt 49 preambuły dyrektywy 2011/83).

Omawiane ograniczenia konsumenta do odstąpienia od umowy podyktowane są troską ustawodawcy o interesy przedsiębiorców świadczących szczególny rodzaj usług. Przedsiębiorca taki w przypadku przyznania konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy mógłby ponieść straty, które nie byłyby możliwe do skompensowania poprzez znalezienie w stosunkowo krótkim czasie innego podmiotu zainteresowanego skorzystaniem ze świadczonej usługi w tym samym terminie.

Podobnie kształtuje się sytuacja konsumentów, którzy korzystają z niektórych usług przewozowych. W przypadku zakupu biletów lotniczych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa konsumentowi nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

Wynika to wprost z art. 3 ust. 1 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta:

„Przepisów ustawy nie stosuje się do umów:”

4) dotyczących przewozu osób, z wyjątkiem art. 7a, art. 10 i art. 17”.

Zasady zwrotu lub wymiany biletów lotniczych określają postanowienia zawartej z przewoźnikiem umowy lub regulaminu świadczenia usług, który powinien być dostępny na stronie internetowej przewoźnika lub w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny przewoźnik może potrącić tzw. odstępnę, koszty własne lub opłatę manipulacyjną.

Dlatego każdorazowo przed zawarciem umowy należy wnikliwie zapoznać się z jej treścią, m.in. z postanowieniami dotyczącymi odstąpienia od umowy i zmiany terminu wylotu.

Jednak należy w tym miejscu zasignalizować, że postanowienia umowne **nakładające na konsumenta, który odstąpił od umowy obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego** mogą mieć charakter klauzul niedozwolonych, zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. który stanowi, że "Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy."

Problem klauzul niedozwolonych został szerzej rozpoznany w poprzednim numerze wydawanego przez rzecznika biuletynu.

Analogicznie prezentuje się sytuacja podróżnych, którzy zdecydowali się na podróż pociągami.

W obu przypadkach prawo do odstąpienia od umowy lub dokonania zmiany rezerwacji normuje art. 17 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. Poz. 8):

„1. Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.

2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

- 1) terminu odjazdu;
- 2) miejscowości przeznaczenia;
- 3) klasy środka transportowego.

3. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 2, podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.

4. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie art. 15 nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

5. Przepisy ust. 1-4 nie dotyczą komunikacji miejskiej”.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Adres e-mail: rzecznik.konsumentow@powiat.pruszkow.pl

Adres do korespondencji: ul. Drzymały 30, 05-800 Pruszków

Udzielanie telefonicznych porad konsumenckich:
poniedziałek : godz. 9.00 - 17.00
wtorek: godz. 9.00 - 15.00
środa: godz. 9.00 - 15.00
czwartek: godz. 9.00 - 15.00
piątek: godz. 9.00 - 13.00

Tel: (22) 738 14 50

