

Maciej Godyń\*

## Wpływ zmian w zakresie prawa konsumenta do odstąpienia od umowy wprowadzonych przez ustawę o prawach konsumenta na branżę e-commerce

### Spis treści

- I. Uwagi wstępne
- II. Dotychczasowa regulacja prawa konsumenta do odstąpienia od umowy
  1. Termin na odstąpienie od umowy
  2. Forma oświadczenia o odstąpieniu od umowy
  3. Koszty zwrotu towaru
  4. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- III. Zmiany w prawie konsumenta do odstąpienia od umowy wprowadzone przez ustawę o prawach konsumenta
  1. Termin na odstąpienie od umowy
  2. Forma oświadczenia o odstąpieniu od umowy
  3. Koszty zwrotu towaru
  4. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- IV. Konsekwencje zmian w prawie dla branży e-commerce
- V. Podsumowanie

### Streszczenie

W artykule omówione zostały zmiany, jakie wprowadzi do polskiego porządku prawnego ustawa z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta w zakresie przysługującego konsumentom prawa do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Artykuł stanowi porównanie dotychczasowego porządku prawnego z tym, który wprowadzi nowa ustawa. Szczególna uwaga poświęcona zostanie czterem głównym zagadnieniom: terminowi na dokonanie odstąpienia od umowy, formie złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu, regulacjom związanym z ponoszeniem kosztów zwrotu towaru, a także sytuacjom, w których prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone.

**Słowa kluczowe:** ochrona konsumentów; odstąpienie od umowy; umowy zawierane na odległość

\* Prawnik w Kancelarii Lubasz i Wspólnicy – Kancelaria Radców Prawnych; e-mail: maciej.godyn@lubaszizwspolnicy.pl.

## I. Uwagi wstępne

Ustawa z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta<sup>1</sup> (dalej: upk) została opublikowana w Dzienniku Ustaw RP w dniu 24 czerwca 2014 r., co, mając na uwadze treść jej art. 55, oznacza, że nowe przepisy zaczną obowiązywać 25 grudnia 2014 r.<sup>2</sup> Stanowi ona implementację unijnych przepisów regulujących uprawnienia konsumentów, w szczególności dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów<sup>3</sup>. Głównym celem ustawy o prawach konsumenta jest ujednoczenie i doprecyzowanie przepisów dotyczących umów konsumenckich zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość w zakresie obowiązków informacyjnych, wymogów formalnych związanych z zawieraniem takich umów oraz prawa odstąpienia od nich<sup>4</sup>.

Ustawa o prawach konsumenta wprowadza liczne zmiany w zakresie uprawnień dla konsumentów. Przede wszystkim należy zwrócić uwagę na fakt, że wraz z wejściem w życie Ustawy uchyla się przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny<sup>5</sup> (dalej: uonpk), a także ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej<sup>6</sup>. Wprowadzone zmiany są bardzo szerokie, poczynając od zmian w prawie do odstąpienia od umowy, poprzez wprowadzenie nowych obowiązków informacyjnych dla przedsiębiorców zawierających umowy na odległość, doprecyzowanie zasad związanych z kosztami zwrotu towaru przy odstąpieniu od umowy przez konsumenta, kończąc na charakterze informacji podanych w związku z wypełnianiem powyższych obowiązków.

Mając na uwadze zmiany w regulacjach dotyczących zawierania z konsumentami umów na odległość, należy uznać, że ustawa o prawach konsumenta jest wyjątkowo istotna z punktu widzenia przedstawicieli rynku e-commerce.

## II. Dotychczasowa regulacja prawa konsumenta do odstąpienia od umowy

### 1. Termin na odstąpienie od umowy

Do chwili wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta art. 7 ust. 1 uonpk stanowił, że konsument, który zawarł umowę na odległość, mógł od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni. Uprawnienie to umożliwiałoby konsumentowi doprowadzenie do ustania stosunku cywilnoprawnego, którego źródłem była umowa zawarta na odległość przez dokonanie jednostronnej czynności prawnej. Skorzystanie przez konsumenta z uprawnienia określonego w art. 7 ust. 1 uonpk wywoływało skutek z mocą wsteczną (*ex tunc*). Z kolei na podstawie art. 7 ust. 3 uonpk konsument zwolniony był ze wszelkich zobowiązań względem drugiej strony umowy zawartej na odległość, z wyłączeniem zwrotu świadczenia w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Dodatkowo przepis art. 7 ust. 2 uonpk wprowadzał regulację, na podstawie której nie

<sup>1</sup> Dz. U. z 2014 r., poz. 827.

<sup>2</sup> W. Chomiczewski, *Rewolucja w ochronie praw konsumenta nadejdzie w Święta*, <https://www.portalprawait.com/entry/rewolucja-w-ochronie-praw-konsumenta-nadejdzie-w-swiewta>, dostęp: 14.07.2014 r.

<sup>3</sup> Dyrektywa w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304/64 z 22.11.2011 r.).

<sup>4</sup> Uzasadnienie rządowego projektu ustawy o prawach konsumenta, pkt 1, druk sejmowy nr 2076.

<sup>5</sup> Ustawa z 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r., poz. 1225).

<sup>6</sup> Ustawa z 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. 2002 Nr 141, poz. 1176).

było możliwe wprowadzenie zastrzeżenia, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy. Wskazania wymaga również regulacja zawarta w art. 10 uonpk, która jest ściśle powiązana z uprawnieniem konsumenta do odstąpienia od umowy. Przede wszystkim należy zwrócić uwagę na ust. 2 powołanego powyżej przepisu, wprowadzający wyjątek od ogólnej regulacji. Zgodnie z tym przepisem konsument mógł odstąpić od umowy w terminie trzymiesięcznym w przypadku, gdy nie wszystkie obowiązki informacyjne określone w art. 9 ust. 1 uonpk zostały przez przedsiębiorcę spełnione. W art. 10 ust. 1 uonpk uregulowana została kwestia związana ze sposobem obliczania terminu, w którym konsument może odstąpić od umowy. Termin ten liczony był od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.

## 2. Forma oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy dotychczas stanowiło jednostronną czynność prawną. Przez odpowiednie zastosowanie art. 61 k.c., było ono skuteczne, jeśli dotarło do adresata w ten sposób, że mógł on w zwykłym toku czynności zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie mogło być, w związku z art. 60 k.c., złożone w każdej formie, również przez ujawnienie woli w postaci elektronicznej. Zgodnie z art. 7 ust. 1 uonpk forma pisemna dla oświadczenia konsumenta o odstąpieniu zastrzeżona była wyłącznie dla celów dowodowych (*ad probationem*). W umowach na odległość szczególnego znaczenia nabiera – wyróżniana obok formy pisemnej – forma elektroniczna kwalifikowana. Konsument mógł, składając swoje oświadczenie o odstąpieniu, dokonać wyboru zwykłej formy pisemnej lub formy elektronicznej kwalifikowanej, zachowując jednocześnie wymogi formy dla celów dowodowych<sup>7</sup>.

## 3. Koszty zwrotu towaru

W dotychczasowej regulacji nie znalazło się unormowanie kwestii związanej z ponoszeniem kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia umowy zawieranej na odległość. Należało się więc odwoływać do wykładni prawa europejskiego. Zgodnie ze stanowiskiem TSUE wyrażonym w wyroku w sprawie C-511/08 *Heinrich Heine*<sup>8</sup>, „art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie drugie i art. 6 ust. 2 dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość należy interpretować w ten sposób, że stoją one na przeszkodzie stosowania uregulowania krajowego, które pozwala dostawcy na obciążenie konsumenta, w umowie zawieranej na odległość, kosztami wysyłki towarów w przypadku wykonania przez tego ostatniego przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy”. Doktryna polska podzielała ten pogląd, stojąc na stanowisku, że koszty te nie obciążają konsumenta, gdyż to rozwiązanie było zgodne z zasadą pełnej restytucji poprzedniego stanu prawnego<sup>9</sup>. Podobne podejście zaprezentował Prezes UOKiK, uznając, że postanowienie „zwrot pieniędzy za zwrócone produkty, bez zwrotu ewentualnych kosztów przesyłki, zostanie dokonany przez sprzedawcę na numer rachunku bankowego” za naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji wbrew uregulowaniom przepisu art. 7 ust. 3 uonpk<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> A. Kołodziej, E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Komentarz*, LexisNexis, Warszawa 2012, za: lexis.pl.

<sup>8</sup> Wyrok TSUE z 15.04.2010 r. w sprawie C-511/08 *Handelsgesellschaft Heinrich Heine* (Zb. Orz. 2010, s. I-03047).

<sup>9</sup> E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 51.

<sup>10</sup> Decyzja Prezesa UOKiK z 11.12.2012 r., RBG – 32/2012.

#### 4. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługiwało w enumeratywnie wymienionych w art. 10 ust. 3 uonpk przypadkach, a mianowicie:

- 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu,
- 2) umów dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależały wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym, świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- 4) świadczeń, które z uwagi na ich charakter, nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,
- 5) dostarczania prasy,
- 6) usług w zakresie gier hazardowych.

### III. Zmiany w prawie konsumenta do odstąpienia od umowy wprowadzone przez ustawę o prawach konsumenta

#### 1. Termin na odstąpienie od umowy

Na podstawie art. 27 upk konsument może odstąpić od umowy w terminie 14 dni. Zgodnie z art. 28 upk bieg tego terminu rozpoczynać się będzie dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązanym do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części, a także w przypadku umowy, która polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy, natomiast dla pozostałych umów – od dnia zawarcia.

W znaczny sposób zmienione zostały przepisy dotyczące konsekwencji braku spełnienia obowiązku informacyjnego przez przedsiębiorcę. Zgodnie z art. 29 ust. 1 upk, jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27, a zatem po upływie roku i 14 dni. W ustępie 2 powołanego przepisu została unormowana sytuacja, w której konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1. Wówczas termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, iż w nowej regulacji przyczyna przedłużenia terminu na odstąpienie od umowy przez konsumenta została w znaczący sposób ograniczona. Na podstawie art. 29 ust. 1 termin ten ulega przedłużeniu wyłącznie w przypadku, gdy konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, a nie tak jak to miało miejsce dotychczas, w przypadku braku spełnienia wszystkich obowiązków informacyjnych, zgodnie z art. 9 ust. 1 uonpk.

Ustawa o prawach konsumenta wprowadza wzór pouczenia o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy. Wzór ten stanowi załącznik nr 1 do ustawy.

## 2. Forma oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Doprecyzowane zostały również zasady składania oświadczenia w przedmiocie odstąpienia od umowy. Art. 30 upk wprowadza przykładowy katalog sposobów na złożenie oświadczenia. Może zostać ono złożone na formularzu, którego wzór wprowadza Ustawa o prawach konsumenta (załącznik nr 2 do ustawy). Podobnie jak w dotychczasowej regulacji, nie jest wymagana żadna szczególna forma złożenia oświadczenia woli, wymienione natomiast zostały przykładowe formy. Ustawa o prawach konsumenta wskazuje, że jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy lub przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. Z kolei istotną zmianą jest fakt, że na podstawie art. 30 ust. 2 upk do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przepis ten stanowi *lex specialis* w stosunku do przepisu art. 61 k.c. Co więcej, na podstawie art. 30 ust. 4 upk, na przedsiębiorcę został nałożony obowiązek niezwłocznego przesłania konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## 3. Koszty zwrotu towaru

Ustawa o prawach konsumenta doprecyzowuje w art. 32 kwestie związane z wzajemnym zwrotem świadczeń, wynikających z umowy, od której odstępuje konsument. Na podstawie powołanego przepisu przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Należy jednocześnie zwrócić uwagę na przyznane przedsiębiorcy na mocy art. 32 ust. 3 upk prawo do wstrzymania się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. W tym miejscu należy również wskazać, że ustawa o prawach konsumenta rozwiązuje problem, który powstał na mocy dotychczasowych przepisów, związany z ponoszeniem kosztów dostawy towaru, będącego przedmiotem umowy, od której konsument odstąpił. Zagadnienia te normują przepisy art. 33 oraz 34 ust. 2 upk. Na podstawie pierwszego ze wspomnianych przepisów, jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Przepis ten związany jest z obowiązkiem nałożonym na przedsiębiorcę do zwrotu kosztów dostarczenia rzeczy, określonych w art. 32 ust. 1 upk. Z kolei art. 34 ust. 2 nakłada na konsumenta obowiązek poniesienia bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Wyjątek od tej reguły stanowi art. 34 ust. 3, który wprowadza regulację dotyczącą umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczona konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy. Na mocy tego przepisu przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą. Ponadto, art. 34 ust. 4 upk wprowadza odpowiedzialność konsumenta za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem



korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy.

#### 4. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Należy również zwrócić uwagę na rozszerzony katalog przypadków, w których prawo do odstąpienia od umowy konsumentowi nie przysługuje. Zwiększył się on zdecydowanie – z dotychczasowych 6 pozycji do 13. Według art. 38 upk nie stosuje się omówionej powyżej regulacji wobec umowy:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) 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;
- 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu

do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

#### IV. Konsekwencje zmian w prawie dla branży e-commerce

Wskazane powyżej zmiany zdecydowanie najbardziej odczują przedstawiciele rynku e-commerce.

Przede wszystkim aktualizacji wymagać będą regulaminy usług obejmujących transakcje dokonywane za pośrednictwem środków i urządzeń elektronicznych. Brak podjęcia stosownych kroków w celu dostosowania tych dokumentów do obowiązujących przepisów będzie miał wpływ na przysługujące stronom umowy uprawnienia. Jak to już wcześniej zostało wspomniane, w przypadku braku poinformowania konsumenta przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy ze wskazaniem 14-dniowego terminu, prawo to wygaśnie dopiero po upływie roku i 14 dni. Również uprawnienie przedsiębiorcy do obciążenia kosztami zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy uzależnione będzie od wprowadzenia odpowiedniego postanowienia w regulaminie. Na marginesie, warto wspomnieć również o regulacji dotyczącej obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy, która znajduje się w przepisie art. 12 upk. Przepis ten rozszerza katalog informacji, które przedsiębiorca musi podać konsumentowi. Obecnie katalog ten zawiera aż 21 pozycji. Informacje wymienione w art. 12 ust. 1 upk, zgodnie z art. 14 ust. 2 upk, udzielone powinny być konsumentowi w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, a także w sposób czytelny i powinny być wyrażone prostym językiem. Wydaje się zatem, że nie lada wyzwaniem będzie spełnienie wszystkich obowiązków informacyjnych przez przedsiębiorcę zawierającego umowę z konsumentem za pośrednictwem np. wiadomości SMS.

Jednak zmianie ulec będzie również musiał wygląd stron internetowych, za pośrednictwem których świadczone będą usługi e-commerce. Przede wszystkim wprowadzony powinien zostać formularz odstąpienia od umowy, którego wzór może być oparty na dokumencie stanowiącym załącznik do upk. Bardzo istotny z punktu widzenia przedsiębiorcy jest również przepis art. 17 ust. 2 upk, na mocy którego został nałożony na przedsiębiorcę obowiązek zapewnienia, aby konsument w momencie składania zamówienia wyraźnie potwierdził, że wie, iż zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. W przypadku, gdy do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, można uznać, że problem, w jaki sposób konsument ma potwierdzić, że wie, iż zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty, jest rozwiązany. Kwestię tę doprecyzowuje bowiem przepis art. 17 ust. 3 upk, który stanowi, że taki przycisk musi być oznaczony w łatwo czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub za pomocą innego jednoznacznego sformułowania. W innych przypadkach nie jest jasne, w jaki sposób konsument ma wyrazić swoją wiedzę na temat obowiązku zapłaty. Obowiązek nałożony na przedsiębiorcę przez powyższe przepisy jest o tyle istotny, że art. 17 ust. 4 upk wprowadza sankcję za brak jego dotrzymania. Przepis ten stanowi, że w przypadku niespełnienia powyższych obowiązków przez przedsiębiorcę, umowa w ogóle nie zostaje zawarta. Opisane powyżej zmiany wprowadzić będą musieli przede wszystkim przedstawiciele branży e-commerce, prowadzący swoją działalność za pośrednictwem stron internetowych. Ich wygląd będzie zatem musiał zostać poddany odpowiednim modyfikacjom.

Pamiętać jednak należy, że działalność e-commerce nie polega wyłącznie na zawieraniu umów przez Internet. Do tej branży zaliczyć należy również działanie za pośrednictwem wiadomości SMS.

W tym przypadku okazać się może, że przepisy upk zdają się niedostosowane do tego środka komunikacji. Jako przykład wskazać należy art. 19 upk, który mimo iż dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem środka porozumiewania się na odległość ograniczającego rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi przed zawarciem umowy szeregu informacji, w tym informacji dotyczących co najmniej głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia. Zakładając, że standardowa wiadomość SMS może zawierać 160 znaków, może się okazać, że spełnienie powyższych obowiązków będzie miało znaczący wpływ na koszty wykorzystania tego środka komunikacji. Kolejnym przepisem, który można uznać za niedostosowany do rzeczywistości, może okazać się przepis art. 32 ust. 2 upk, zgodnie z którym w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument. Wyjątkiem jest sytuacja, w której konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jednak w przypadku, gdy konsument dokona płatności za pośrednictwem wiadomości SMS, spełnienie obowiązku zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty okaże się niemożliwe (w szczególności, gdy konsument nie wyrazi na to zgody).

## V. Podsumowanie

Przepisy wprowadzone przez ustawę o prawach konsumenta ustanawiają nowe zasady w zawieraniu umów na odległość, których celem jest zwiększenie ochrony interesów konsumentów. Wyrazem tego jest przede wszystkim wydłużenie czasu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, a także wydłużenie terminu w przypadku niepoinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie przez przedsiębiorcę. Jednocześnie nowe regulacje rozwiązują wiele problemów interpretacyjnych, związanych m.in. z zasadami ponoszenia kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta.

Słuszne wydają się również zmiany dotyczące uzależnienia poszczególnych praw przysługujących przedsiębiorcy względem konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy, od spełnienia poszczególnych obowiązków informacyjnych. Nie ma bowiem podstaw do tak długiego wydłużania terminu na odstąpienie od umowy w przypadku, gdy przedsiębiorca nie spełnia jednego z obowiązków wymienionych w art. 12 ust. 1, dotyczącego innej kwestii. Podobną opinię można wyrazić na temat możliwości żądania ponoszenia przez konsumenta kosztów dostawy towaru, która uzależniona jest od spełnienia obowiązku informacyjnego w tym zakresie.

O ile opisane powyżej zmiany można uznać za słuszne w stosunku do umów zawieranych za pośrednictwem Internetu, o tyle należy się zastanowić, czy regulacje nie powstały w zbyt kazuistyczny sposób. Może się bowiem okazać, że nie wszystkie przepisy będzie można w pełni realizować, chociażby ze względu na uwarunkowania techniczne.

Mając na uwadze wszystkie wprowadzone zmiany, przedsiębiorcy, w tym w branży e-commerce, zawierający umowy z konsumentami, będą musieli dostosować swoje standardy do nowych przepisów. Część wprowadzonych regulacji zdecydowanie ułatwi zasady obowiązujące w relacjach B2C, szczególnie przez doprecyzowanie poszczególnych uprawnień stron, natomiast część może doprowadzić do problemów, jak wykonać nałożone przez upk obowiązki.