

Tadeusz Kierzyk

Umowy sprzedaży zawierane na odległość – wybrane zagadnienia (ochrona konsumentów)

Wzrastająca z roku na rok liczba umów zawieranych drogą elektroniczną (w tym cieszące się coraz większą popularnością zakupy internetowe, w szczególności na internetowych aukcjach) skłania do refleksji na temat stanu prawnego regulującego te sfery. Wydaje się, że w zasadzie podstawy prawne takich transakcji są dość wyraźnie opisane w polskim ustawodawstwie, nie powinno być zatem większych wątpliwości interpretacyjnych.

Mogą jednak istnieć pewne wątpliwości dotyczące ustalenia momentu zawarcia umowy, gdy idzie o umowy zawierane na odległość, to znaczy bez jednoczesnej obecności dwóch stron, szczególnie w umowach zawieranych pomiędzy przedsiębiorcami a osobami fizycznymi zawierającymi umowy do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą (tzw. umowy konsumenckie).

Przyjęcie obowiązujących w tym względzie konsumenckich regulacji¹ nastąpiło w wyniku implementacji dyrektywy EWG² o ochronie konsu-

¹ Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 27) zwana dalej u.o.p.k.

² Dyrektywa Nr 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z dnia 20 maja 1997 r. o ochronie konsumentów w umowach na odległość (OJ L 144/19 z dnia 4 czerwca 1997 r.), zmieniona Dyrektywą Nr 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorców wobec konsumentów na rynku wewnętrznym.

mentów w umowach zawieranych na odległość. Ową szczególną regulacją objęto tylko umowy konsumenckie i to tylko takie, w których kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca w ten sposób organizujący swoją działalność. Nie każda zatem transakcja internetowa będzie podlegała szczególnej ochronie prawnej przewidzianej dla umów konsumenckich, a tylko umowy zawierane przez przedsiębiorców, którzy w taki sposób zorganizowali swoją działalność. Innymi słowy, umowy zawarte przez przedsiębiorców, dla których sprzedaż elektroniczna jest sposobem (bądź jednym ze sposobów) prowadzenia działalności gospodarczej, będą objęte regulacjami tej ustawy, natomiast inne nie.

Moment zawarcia umowy

Moment zawarcia umowy konsumenckiej dotyczącej sprzedaży zawieranej na odległość jest uzależniony od charakteru prawnego informacji prezentowanej przez przedsiębiorcę.

Z jednej strony przedsiębiorca może złożyć klasyczną ofertę sprzedaży w rozumieniu art. 66¹ k.c. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie. Do zawarcia umowy dochodzi w wyniku realizacji kolejnych etapów, tj.:

- 1) złożenia oferty przez przedsiębiorcę,
- 2) przyjęcia oferty przez konsumenta,
- 3) potwierdzenia przyjęcia oferty,
- 4) otrzymania przez przedsiębiorcę potwierdzenia przyjęcia oferty.

Zawarcie umowy następuje w momencie, w którym informacja o przyjęciu oferty dotrze do świadomości składającego ofertę – art. 70¹ § 1 k.c.

Nieco inaczej wygląda sytuacja, gdy przedsiębiorca nie składa oferty w powyższym znaczeniu, a jedynie emituje reklamę produktu. Żaden przepis ustawy nie zabrania przedsiębiorcy przy wykorzystywaniu środków komunikacji na odległość stosowania reklamy. Można uznać, że w takim przypadku konsument zapoznawszy się z danymi dotyczącymi danego produktu składa ofertę zakupu. Konsument będzie wówczas związany oświadczeniem o przyjęciu oferty.

Dokonując prawnej oceny zawierania umowy na odległość w każdym takim przypadku, należy dokonać szczegółowej analizy sytuacji, z jaką

mamy do czynienia. Należy ustalić, który z podmiotów jest oferentem, a który oblatem. Od tego uzależnione będzie dalsze wnioskowanie.

Z przepisów szczególnych, tj. art. 6 ust. 2 u.o.p.k. wynika, że zarówno propozycja zawarcia umowy w postaci oferty, jak i zaproszenia do składania ofert lub zamówień albo do podjęcia rokowań powinna jednoznacznie i w sposób zrozumiały informować o zamiarze zawarcia umowy przez tego, kto ją składa. Nie powinno być zatem wątpliwości interpretacyjnych co do osoby oferenta czy oblata.

Moment zawarcia umowy, choć nieokreślony wprost przez ustawodawcę, daje się mimo wszystko wyprowadzić z analizy przepisów ustawy. Z treści art. 12 ust. 1 u.o.p.k. wynika, że przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie trzydziestu dni po **złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy**. W wypadku, gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, przedsiębiorca może, jeżeli zawarto takie zastrzeżenie w umowie, zwolnić się ze zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie do nieprzyjęcia tego świadczenia i **odstąpienia od umowy**, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy.

Ustawodawca określił zatem termin na wykonanie zobowiązania, licząc go od dnia złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy do upływu 30 dni. W tym terminie, w sytuacji określonej art. 12 ust. 3 u.o.p.k., konsument może odstąpić od umowy. Skoro może odstąpić od umowy, to znaczy, że mamy do czynienia z już zawartą umową sprzedaży. Dzień zawarcia umowy będzie dniem otrzymania złożonego przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy, a moment zawarcia umowy to moment, w którym oświadczenie konsumenta dotrze do przedsiębiorcy. Rozpoczęcie świadczenia przez przedsiębiorcę jest konsekwencją zawartej już umowy, a nie stanowi – świadczenia przedumownego.

Inaczej się rzecz przedstawia w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. Tam przedsiębiorca ma obowiązek pisemnego potwier-

dzenia między innymi faktu zawarcia umowy z podaniem daty i rodzaju oraz przedmiotu świadczenia i ceny. Nałożenie takiego obowiązku wynikało choćby i z tego, że na mocy art. 2 u.o.p.k. konsument zyskał prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni liczonym od jej zawarcia. Moment zawarcia musiał być zatem bardzo precyzyjnie określony, aby nie było wątpliwości interpretacyjnych między przedsiębiorcą a konsumentem. Ustawodawca nakazał fakt ten jednoznacznie określić. W przypadku umów zawieranych na odległość termin na odstąpienie od umowy liczy się inaczej, nie od dnia zawarcia umowy, ale od dnia wydania rzeczy. Natomiast gdy idzie o usługi, termin ten liczy się od dnia zawarcia umowy – art. 10 ust. 1 u.o.p.k. Wydaje się, że nic nie stało na przeszkodzie, aby i w tym przypadku ustawodawca nakazał precyzyjnie potwierdzić dzień zawarcia umowy. Nie byłoby w praktyce wątpliwości, jak liczyć termin i kiedy owe 10 dni upływa.

Obowiązek informacyjny

Ustawodawca wprowadził rozbudowany obowiązek informowania konsumenta o istotnych cechach transakcji. Z art. 9 ust. 1 i 3 u.o.p.k. wynika obowiązek przekazania zarówno informacji przed zawarciem umowy, jak i po jej zawarciu, to znaczy najpóźniej do momentu rozpoczęcia spełniania świadczenia.

Pierwszy termin przekazania informacji kończy się najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy.

Obowiązek informacyjny dotyczy między innymi:

- danych o przedsiębiorcy,
- właściwości przedmiotu transakcji,
- ceny, zasad zapłaty, terminu dostawy,
- prawa odstąpienia od umowy,
- terminu, na jaki umowa zostaje zawarta,
- miejsca i sposobu składania reklamacji, prawa wypowiedzenia umowy.

Informacje te odpowiadają informacjom, które byłyby dostępne, gdyby konsument dokonywał zakupu w lokalu przedsiębiorstwa, tj. zakupu „twarzą w twarz”.

Jeżeli propozycja zawarcia umowy stanowi ofertę, informacje powyższe powinny być jej elementem. Nie jest to jednak niezbędne. Informacje

te muszą być jednak wyrażone jasno, powinny być przekazane w jasny i zrozumiały sposób, w formie odpowiedniej dla zastosowanego środka porozumiewania się na odległość. Przekazanie informacji musi następować w szczególności w poszanowaniu zasad dobrej wiary oraz zasad regulujących ochronę osób w tego typu transakcjach. Konsument nie może mieć wątpliwości, jakiego rodzaju transakcję handlową zawiera, z kim oraz na jakich warunkach. Tego typu informacje są podstawą każdego kontraktu.

Niezrealizowanie obowiązku poinformowania konsumenta przed zawarciem umowy o tych wszystkich elementach transakcji nie zostało przez ustawodawcę obłożone żadnymi sankcjami prawnymi. Nie uznał ustawodawca, aby brak tych informacji mógł w sposób istotny zniekształcić obraz zawieranej transakcji. Nie uznał również, że brak tych informacji jest na tyle istotnym naruszeniem praw konsumenta, iż winien się spotkać z jakąkolwiek sankcją. Nie obłożył zaniechania w tym względzie żadnymi sankcjami.

Dużo większą natomiast wagę przywiązał ustawodawca do informacji następującej, to jest do informacji przekazywanej już po zawarciu umowy. Przyjął, że przedsiębiorca musi potwierdzić najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia te wszystkie informacje, które miał obowiązek podać przed zawarciem umowy.

Nałożony na przedsiębiorcę obowiązek ma ochronić konsumentów po zawarciu umowy. Pozostaje on w zgodzie z art. 5 wspomnianej dyrektywy. Zgodnie z owym przepisem należy konsumentowi podać m.in. adres, pod którym może złożyć reklamację.

Niezależnie od wszelkich okoliczności należy przedstawić konsumentowi pisemną informację na temat warunków i procedury wykonywania prawa odstąpienia od umowy, a także podać adres miejsca prowadzenia działalności dostawcy, pod który konsument może kierować swoje reklamacje oraz informacje dotyczące obsługi posprzedażnej i obowiązującej gwarancji, warunki rozwiązania umów zawieranych na czas nieokreślony lub okres dłuższy niż jeden rok.

Ten wymóg wedle dyrektywy należy spełnić na piśmie lub na innym trwałym nośniku informacji w określonych ramach czasowych. Ponadto, zgodnie z art. 5 ust. 1 dyrektywy, większość wcześniej wymienionych informacji wraz z dodatkowymi informacjami, które są istotne po zawar-

ciu umowy, np. istniejące usługi i gwarancje posprzedażne, muszą również w większości przypadków zostać potwierdzone w ten sposób.

W ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów obostrzono formę informacji tylko do informacji pisemnej. Nie zdecydowano się na dosłowne przeniesienie zapisu dyrektywy. Dyrektywa daje zatem większe możliwości w zakresie formy niż polska regulacja.

Potwierdzenie informacji nie zostało uzależnione od tego, czy przedsiębiorca wypełnił swój obowiązek przed zawarciem umowy, czy też go nie wypełnił. Może zdarzyć się sytuacja, że konsument dwukrotnie otrzyma informacje, o których mowa wyżej, raz przed zawarciem umowy, drugi raz po jej zawarciu. Taka sytuacja byłaby niezwykle cenna, albowiem konsument dysponowałby całym pakietem informacji przed zawarciem transakcji, a po jej zawarciu uzyskałby dodatkowo potwierdzenie.

Ewa Łętowska³ uważa, że „chwila zainicjowania wzajemnych kontaktów, bezpośrednio poprzedzających podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy, będzie chwilą charakteryzującą się największym natężeniem obowiązku informacji ze strony profesjonalisty wobec konsumenta. Dotyczy to konieczności udzielania tych informacji, które są niezbędne dla świadomego dokonania wyboru i podjęcia decyzji o wdaniu się w transakcję przez konsumenta. Ten właśnie moment będzie miarodajny dla oceny, czy kontrahent konsumenta wywiązał się ze swych powinności (...) Konsument musi wiedzieć, jakiego rodzaju transakcję zawiera po to, aby podejmował świadomie decyzje co do udziału w grze rynkowej i był świadom konsekwencji prawnych podjętych decyzji”.

Niezrealizowanie obowiązku przekazania informacji po fakcie zawarcia umowy, a najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, zostało przez ustawodawcę obciążone sankcją. Sankcją jest wydłużenie okresu czasu na odstąpienie od umowy z 10 dni do trzech miesięcy, licząc od daty wydania rzeczy, a gdy idzie o usługę, to od daty zawarcia umowy. Przedsiębiorca nierealizujący swojego ustawowego obowiązku będzie przez znacznie dłuższy okres czasu w stanie niepewności co do trwałości kontraktu. Trzymiesięczny okres niepewności, w jaki popada przedsiębiorca w zakresie trwałości kontraktu winien mieć swoje odzwierciedlenie

³ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 137.

w realizowaniu obowiązku informacyjnego. Zrealizowanie go zapewnia przedsiębiorcy pewność transakcji handlowej, pewność obrotu i może powodować koncentrowanie się na kolejnych czynnościach. Interes konsumenta zazębia się w zasadzie z interesem przedsiębiorcy, a przynajmniej powinien być zbieżny.

Wydaje się, że głównym argumentem na zastosowanie sankcji w postaci wydłużonego okresu do odstąpienia od umowy, którym mógł kierować się ustawodawca, może być w szczególności fakt pozbawienia konsumenta informacji co do prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. W umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy konsument musi otrzymać na piśmie potwierdzenie posiadania prawa odstąpienia od umowy. Brak pouczenia wywołuje podobny skutek prawny. W umowach zawieranych na odległość pozbawienie konsumenta pisemnego pouczenia w ramach konsekwencji ustawodawcy musi powodować podobny skutek. Problem jest tylko, w którym momencie przedsiębiorca najpóźniej musi to uczynić.

W art. 5 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 2002/65/WE z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość zapisano, że przedsiębiorca poinformuje konsumenta o wszystkich warunkach umownych i przekaże określone omawiane informacje – na papierze lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta – odpowiednio wcześniej, zanim konsument zostanie związany jakąkolwiek zawieraną umową lub ofertą na odległość.

Tym samym Parlament i Rada uznały, że przy usługach finansowych zawieranych na odległość pakiet niezbędnych informacji konsument musi posiadać przed zawarciem umowy.

W dyrektywie dotyczącej umów zawieranych na odległość Rada przyjęła, że najpóźniej konsument musi otrzymać ową informację w momencie dostawy. Terminologia przyjęta przez tę drugą dyrektywę wydaje się trafniejsza i mniej rodzi wątpliwości niż termin ustawowy użyty w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów. Czy użyte w dyrektywie określenie „moment dostawy” jest tożsame z użytym w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów określeniem „moment rozpoczęcia spełniania świadczenia”? Spoglądając na literalne brzmienie przepisów nale-

żałoby powiedzieć, że moment rozpoczęcia spełniania świadczenia jest inny niż moment dostawy.

Twórcy dyrektywy uznali, że wystarczy, aby najpóźniej w momencie dostawy konsument uzyskał potwierdzenie informacji. Ustawodawca polski poszedł jednak znacznie dalej. Uznał, że konsument powinien otrzymać te informacje znacznie wcześniej, tj. jeszcze zanim przedsiębiorca rozpocznie spełnianie świadczenia. Gdyby przekazane informacje świadczyły o prawach niezbyt dla konsumenta korzystnych, mógłby on zablokować rozpoczęcie spełniania świadczenia i tym samym zaoszczędzić sobie komplikacji z odsyłaniem rzeczy, a także ewentualnymi kosztami odesłania. Przepisy dyrektywy w tym przypadku nie byłyby korzystniejsze dla konsumentów. Rozpoczęcie spełniania świadczenia to moment, w którym przedsiębiorca rozpoczyna w wyniku zawartej umowy przenoszenie posiadania rzeczy na kupującego. W tym celu bardzo często przedsiębiorca wydaje rzecz przewoźnikowi, choć może to realizować i w inny sposób.

Forma informacji

Informacje przekazywane konsumentowi przed zawarciem umowy mogą być wedle art. 9 ust. 1 u.o.p.k. przekazywane przy użyciu środka porozumiewania się na odległość. Ustawodawca nie wprowadził zatem żadnej szczególnej formy dla tych czynności. Nieco inaczej ujął formę przekazu informacji, przesyłanych już po zawarciu umowy. Informacje te muszą być przekazane najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. W tym przypadku wprowadził obowiązek pisemnego potwierdzenia pod rygorem wystąpienia innych skutków prawnych, to jest wydłużenia terminu do odstąpienia przez konsumenta od umowy do trzech miesięcy, licząc od daty wydania rzeczy, a gdy idzie o usługi, od daty zawarcia umowy. Podstawowy termin na odstąpienie od umowy wynosi 10 dni. W przypadku braku potwierdzenia na piśmie przekazania informacji termin ten wydłuża się do 3 miesięcy.

Wydaje się, że tak daleko idąca sankcja za niewypełnienie obowiązku przekazania podstawowych dla konsumenta informacji wynika z faktu naruszenia przez przedsiębiorcę niezwykle istotnej kwestii, jaką jest na-

ruszenie fundamentalnego prawa konsumenta do informacji, będące owocem braku swoistej staranności przy spełnianiu świadczenia.

Obowiązek informowania konsumenta przez przedsiębiorcę nie wynika tylko z treści cytowanej na wstępie ustawy czy poprzedzających je dyrektyw, ale jest immanentną częścią wielu innych regulacji konsumenc-
kich.

Dla przykładu można przywołać regulacje:

– ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckich oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176) i zawarty w art. 2 i 3 rozbudowany obowiązek informowania konsumenta o wszystkich istotnych cechach zawieranej transakcji,

– ustawy z dnia 29 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081),

– ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. Nr 55, poz. 578),

– ustawy z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw kodeks cywilny, kodeks wykroczeń i ustawy o księgach wieczystych i hipotece (Dz.U. Nr 74, poz. 855) zwanej ustawą *timescheringu*,

– ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) itd.

W tych i w szeregu innych regulacjach prawnych konsument musi być poinformowany z należytą starannością. Forma przekazu informacji jest oczywiście różna w zależności od zaawansowania kontaktu oraz specyfiki regulacji. W ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną informacje przekazywane są elektronicznie, z kolei w ustawach dotyczących sprzedaży przekazywane są na piśmie, niekiedy także i drogą porozumiewania się na odległość.

Wprowadzenie obowiązku potwierdzania tylko na piśmie istotnych wymienionych w ustawie informacji jest zawężeniem implementacji dyrektywy dotyczącej sprzedaży na odległość. Dyrektywa w art. 5 ust. 1 stanowi: „W stosownym czasie podczas wykonywania umowy konsument musi otrzymać w formie pisemnej **lub na innym trwałym, dostępnym dla niego nośniku potwierdzenie informacji** określonych w art. 4 ust. 1 lit. a – f, najpóźniej jednak w chwili dostawy w przypadku

dóbr nieprzeznaczonych dla osób trzecich, chyba że informacje te zostały wcześniej przekazane konsumentowi przed zawarciem umowy w formie pisemnej lub na wspomnianym trwałym i dostępnym nośniku.

Użyto w dyrektywie alternatywnego sposobu na przekazanie informacji. Nie wyjaśniono przy tym, co należy uważać za **inny trwały dostępny dla konsumenta nośnik informacji**. Sama dyrektywa pojęcia tego nie wyjaśnia.

Wyjaśnienie znaleźć możemy w dyrektywie Nr 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającą dyrektywę Rady Nr 90/619/EWG oraz dyrektywy Nr 97/7/WE i 98/27/WE. W swej treści przepisy dyrektywy wprowadziły wykładnię pojęcia **trwałego nośnika informacji**.

Dyrektywa uznała, że trwałe nośniki informacji obejmują w szczególności dyskietki, płyty CD – ROM, płyty DVD oraz twardy dysk komputera konsumenta, na którym przechowywana jest poczta elektroniczna, ale nie obejmują stron internetowych, chyba że spełniają one w pełni kryteria zawarte w definicji trwałego nośnika informacji. Innymi słowy, trwały nośnik informacji oznacza każdy instrument pozwalający konsumentowi na przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób dostępny do przyszłego korzystania przez okres czasu odpowiedni do celów informacji i który pozwala na niezmiennione odtworzenie przechowywanej informacji.

Moment rozpoczęcia spełniania świadczenia jako ostateczny termin potwierdzenia informacji

Moment rozpoczęcia spełniania świadczenia jako ostateczny termin potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1 cytowanej u.o.p.k. jest niezwykle ważny dla określenia wystąpienia ewentualnych sankcyjnych skutków prawnych.

Moment ten został dość nieprecyzyjnie określony przez ustawodawcę. Ustawodawca nie określił, który moment uważa za moment rozpoczęcia spełniania świadczenia. Użycie określenia **spełniania świadczenia** w przeciwieństwie do **spełnienia świadczenia** oznacza, że chodzi o stan realizacji obowiązku sprzedającego, polegający na realizacji poszczególnych

etapów składających się na spełnienie świadczenia. Świadczenie jest spełnione, jeśli sprzedający wypełni wszystkie spoczywające na nim obowiązki związane z zawarciem umowy i wydaniem rzeczy. Gdy rzecz zostanie wydana kupującemu, względnie jeśli rzecz znajdzie się w posiadaniu kupującego, oznacza to, że sprzedający świadczenie swoje spełnił. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości związanych z rzeczą sprzedający będzie odpowiadał za niewłaściwą jakość świadczenia, a nie za brak świadczenia.

Gramatyczna wykładnia przepisu skłania do wniosku, że sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia informacji najpóźniej do momentu rozpoczęcia realizacji tych elementów, które składają się na **spełnianie** świadczenia, a kończą się **spełnieniem** świadczenia. Owo spełnienie może objawić się objęciem przez kupującego w posiadanie rzeczy, względnie gdy rzecz jest przesyłana, np. za pośrednictwem poczty, powiadomieniem go w przypadku nieskutecznego doręczenia. Spełnienie świadczenia winno być zrealizowane w momencie dostarczenia zawiadomienia poczty, a nie dopiero po odbiorze z poczty.

Najczęściej w umowach zawieranych na odległość sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć towary do miejsca wskazanego w umowie w sposób i w terminie ustalonym. Jeżeli termin nie jest precyzyjnie ustalony, sprzedawca ma obowiązek wykonać umowę bez zbędnej zwłoki, w rozsądnym w terminie.

Jeżeli umowa sprzedaży przewiduje przesłanie rzeczy do kupującego, to obowiązek dostawy będzie polegał na dostarczeniu ich przewoźnikowi w celu dostarczenia kupującemu.

W którym momencie kupujący musi otrzymać pisemne informacje?

Konsument musi je otrzymać nie później niż w momencie podjęcia czynności wysyłkowych. Stanowisko takie jest bardziej rygorystyczne od stanowiska zaprezentowanego w dyrektywie. Nie idzie jednak o rygoryzm sam w sobie, ale o realizację praw osoby, która nie tylko, że nie widziała przedmiotu transakcji, ale i nie otrzymała odpowiednio wcześniej podstawowego pakietu informacji niezbędnego do realizacji umowy i niezbędnego do oceny prawidłowości i trafności zakupu. Takiej osobie należy stworzyć warunki do odpowiednio wczesnej oceny transakcji i możliwości wycofania się z niej.

Ponieważ konsument, który kupuje towary lub usługi na odległość, nie może w pełni ocenić, czy jego zakup odpowiada temu, czego potrzebuje w chwili zamówienia, zarówno w ustawie, jak i w dyrektywie zawarto informacje o prawie odstąpienia od umowy. W ustawie termin odstąpienia od umowy wynosi 10 dni, a w dyrektywie w terminie co najmniej 7 dni roboczych. Korzystając z tego prawa, konsument nie musi uzasadniać swojej decyzji. Nie powinno nakładać się na niego żadnej kary, a zwrot pieniędzy musi nastąpić szybko. Można jedynie obciążyć go kosztami zwrotu. Aby nawet tych dolegliwości nie odczuwał, powinien otrzymać informacje odpowiednio wcześniej w trakcie zawierania umowy. Momentem końcowym będzie rozpoczęcie czynności wysyłkowych.

Termin odstąpienia od umowy

Zgodnie z art. 7 ust. 1 u.o.p.k. konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni, licząc od dnia wydania rzeczy a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia zawarcia umowy.

Z kolei dyrektywa w artykule 6 stwierdza, że w przypadku każdej umowy na odległość konsument może w terminie ustalonym na co najmniej siedem dni roboczych odstąpić od niej bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu. Nieprzekraczalny siedmiodniowy termin uznaje się za dochowany, jeśli powiadomienie, gdy jest ono pisemne lub z zastosowaniem innego trwałego nośnika informacji dostępnego odbiorcy, zostało wysłane przed wygaśnięciem nieprzekraczalnego terminu odstąpienia.

Z pozoru prosty, oczywisty zapis, w praktyce, w początkowym okresie obowiązywania ustawy nasuwał wiele wątpliwości interpretacyjnych. Przede wszystkim wątpliwości powstawały, gdyż ustawodawca nie wprowadził w pierwotnej wersji ustawy, wzorem dyrektywy, zapisu nakazującego uznać powstanie skutku prawnego odstąpienia od umowy w przypadku, gdy wysłane oświadczenie o odstąpieniu od umowy dotrze do przedsiębiorcy po upływie wskazanego terminu.

Wątpliwości te zostały ostatecznie usunięte w wyniku nowelizacji ustawy dokonanej w 2003 r. Znowelizowano przepis art. 7 u.o.p.k., zapisując, że do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed

upływem terminu. Tym samym zniknął problem interpretacyjny. Przed nowelizacją wątpliwości nasze mogły być usuwane poprzez właściwą interpretację prawa europejskiego i orzecznictwo Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Polska z dniem 1 maja 2004 roku stała się członkiem Unii Europejskiej. Ratyfikowała Traktat Akcesyjny z dnia 14 kwietnia 2003 roku w sprawie przystąpienia do Unii Europejskiej, który wszedł w życie w dniu 1 maja 2004 r.

Warto zatem przypomnieć sobie, że – zgodnie z art. 10 Traktatu Ustanawiającego WE – państwa członkowskie zobowiązały się, że podejmą wszelkie właściwe środki ogólne lub szczególne w celu zapewnienia wykonania zobowiązań wynikających z traktatu lub z działań instytucji Wspólnoty, albowiem ułatwiają one Wspólnocie wypełnianie jej zdań. Powstrzymają się także od podejmowania wszelkich środków, które mogłyby zagrozić urzeczywistnianiu celów Traktatu.

Z kolei w art. 249 określono moc wiążącą uchwalanych aktów. Zapisano, że dyrektywa wiąże każde państwo, do którego jest kierowana, w odniesieniu do rezultatu, który ma być osiągnięty, pozostawia jednak organom krajowym swobodę wyboru formy i środków.

Europejski Trybunał Sprawiedliwości, orzekając w sprawie 14/83 van Colan i Kamann v. Land Nordrhein – Westfalen, ECR 1891, stwierdził, że „wynikający z dyrektywy obowiązek państw członkowskich do osiągnięcia celu dyrektywy jak i wynikający z art. 10 TWE obowiązek podjęcia wszelkich stosownych środków, czy to ogólnych, czy szczególnych, wiąże wszystkie organy władz państw członkowskich łącznie z sądami w sprawach podlegających ich jurysdykcji”⁴. W innym wyroku ETS stwierdza, że „gdy stosuje się prawo krajowe bez względu na to czy zostało ono wydane przed czy po przyjęciu dyrektywy, sąd krajowy musi interpretować to prawo tak dalece, jak to możliwe w świetle przepisów i celu dyrektywy, aby osiągnąć rezultat przewidziany w dyrektywie i tym samym zastosować się do art. 249 TWE”⁵ Innymi słowy, w interesującej nas sprawie, przed nowelizacją ustawy o ochronie niektórych praw konsu-

⁴ *Prawo Instytucjonalne Unii Europejskiej*, red. M.M. Kenig-Witkowska, Warszawa 2004, s. 261.

⁵ Tamże, s. 261.

mentów, ustawodawca krajowy nie uregulował dość precyzyjnie terminu, w którym złożone przez konsumenta oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy musiało dotrzeć do przedsiębiorcy, a precyzyjnie regulowała to dyrektywa. Sądy krajowe powinny były tak daleką zastosować interpretację, jaka możliwa była w świetle treści i celu dyrektywy, aby osiągnąć rezultat przewidziany w dyrektywie.

Trybunał Sprawiedliwości w wyroku z dnia 19 listopada 1991 roku, w sprawach połączonych C- 6/90 i C- 9/90 mających za przedmiot skierowany do Trybunału, na podstawie art. 177 traktatu EWG, przez Pretura di Vicenza (Włochy) (w sprawie C- 6/90) i przez pretura di Bassano del Grappa (Włochy) (w sprawie C- 9/90) wnioski o wydanie, w ramach sporu między **Andrea Francovichem a Republiką Włoską** oraz między **Daniłą Bonifaci i in. a Republiką Włoską**, orzeczenia w trybie prejudycjalnym w przedmiocie wykładni art. 189 akapit trzeci traktatu EWG oraz dyrektywy Rady Nr 80/987/EWG z dnia 20 października 1980 r. w sprawie zbliżania ustawodawstw państw członkowskich dotyczących ochrony pracowników na wypadek niewypłacalności pracodawcy (Dz.Urz. UE L 283/23), orzekł, że „przepisy dyrektywy Rady 80/987/EWG z dnia 20 października 1980 r. w sprawie zbliżania ustawodawstw państw członkowskich dotyczących ochrony pracowników na wypadek niewypłacalności pracodawcy określające prawa pracowników należy interpretować w ten sposób, że zainteresowani nie mogą powoływać się na te prawa wobec państwa przed sądami krajowymi w razie niedokonania w terminie transpozycji dyrektywy „ oraz że „państwo członkowskie zobowiązane jest naprawić szkody, jakie jednostki poniosły w związku z brakiem transpozycji dyrektywy Nr 80/987/EWG. „ETS w innym wyroku, z dnia 14 lipca 1994 r., w sprawie C- 91/92, mającym za przedmiot skierowany do Trybunału, na podstawie art. 177 traktatu EWG, przez Giudice conciliatore di Firenze (Włochy) wniosek o wydanie, w ramach sporu między **Paolą Faccini Dori a Recreb Srl**, orzeczenia w trybie prejudycjalnym w przedmiocie wykładni dyrektywy Rady Nr 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz.Urz. UE L 372/31), orzekł, że „w przypadku braku w wyznaczonym terminie przepisów transponujących dyrektywę konsumentom nie przysługuje w ich stosunkach z przedsiębiorcami, z którymi

zawarli umowę, i na podstawie samej tylko dyrektywy, prawo do odstąpienia od tej umowy i nie mogą się oni powoływać na to prawo przed sądami krajowymi. Sąd krajowy jest jednakże zobowiązany, stosując przepisy prawa krajowego, zarówno wcześniejsze, jak późniejsze od dyrektywy, **interpretować je, na ile to tylko możliwe, w świetle litery i celów tej dyrektywy**".

9 marca 1978 roku Europejski Trybunał Sprawiedliwości, w wyroku w sprawie 106/77 sporze pomiędzy Amministrazione delle Finanze dello Stato a Simmenthal SA, z siedzibą w Monza, poszedł jeszcze dalej, stwierdzając, że „sprzeczne z wymogami wynikającymi z samej natury prawa wspólnotowego byłyby wszelkie przepisy obowiązujące w krajowym porządku prawnym, oraz wszelka praktyka legislacyjna, administracyjna lub sądowa powodujące ograniczenie skuteczności tego prawa poprzez odmowę przyznania sądowi, w którego kompetencji leży zastosowanie, uprawnienia do uczynienia, w momencie stosowania tego prawa wszystkiego, co niezbędne do pominięcia krajowych przepisów stojących na przeszkodzie pełnej skuteczności prawa wspólnotowego.

Podane tylko przykładowo orzeczenia ETS wskazują, że jeżeli do prawa krajowego państwa członkowskiego nie dokonano transpozycji całości lub części dyrektywy, to przed sądami krajowymi nie można powoływać się na nieprzetransponowane regulacje. Sądy krajowe mają jednak obowiązek dokonywania tak daleko idącej wykładni przepisów, aby dać ochronę przewidzianą dyrektywą, o ile jest to możliwe w świetle treści i celu dyrektywy, by osiągnąć rezultat przewidziany w dyrektywie.

Stosowanie wykładni przez sądy krajowe nie może mieć charakteru bezwzględniego i nieograniczonego. Jego granice określa treść i cel dyrektywy oraz rezultat, który ma być osiągnięty. Wydaje się, że w omawianej sprawie nie istniało ryzyko uznawania takiej wykładni za nadmierne szeroka, godząca w ustalone zasady prawa czy bezwzględnie obowiązujące normy. Nie było zatem żadnych prawnych przeszkód, aby uznać, że dziesięciodniowy termin na odstąpienie od umowy był zachowany, jeśli konsument przed upływem tego terminu wysłał przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Jeżeli zastosowanie wykładni takiej było niemożliwe, gdyby sądy odmawiały przyjęcia prezentowanej logiki, wówczas konsumentowi przysługiwało prawo do odszkodowania za straty, jakie poniósł w związku

z niepełnym wdrożeniem dyrektywy. Warunkiem odpowiedzialności Skarbu Państwa było, aby dyrektywa przyznawała prawa konsumentom, co w omawianej sprawie było oczywiste, a ponadto, aby treść przyznanego prawa była precyzyjnie określona, a także aby istniał związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy brakiem regulacji ustawowych a wyrządzoną szkodą.

Wydaje się, że ostatnia konstatacja w omawianej sprawie jest już nieaktualna i czysto teoretyczna, albowiem ustawodawca, chcąc w pełni dostosować polskie regulacje do wymogów unijnych, przecinając pojawiające się tu i ówdzie wątpliwości, dokonał nowelizacji ustawy i jednoznacznie kwestię tę uregulował.

Zaprezentowany pogląd w zakresie interpretacji prawa unijnego w kontekście prawa krajowego może mieć praktyczne znaczenie i być przydatny w innych zagadnieniach.