
Umowy na odległość

kwestie szczegółowe

Treść informacji przekazywanej przed zawarciem umowy (art. 12)

21 kategorii informacji o:

- przedsiębiorcy
 - produkcie lub usłudze (szczegółowe właściwości)
 - cena i wszystkie koszty związane z nabyciem
 - prawie konsumenta do odstąpienia od umowy i ewentualnych kosztach
 - metodach rozwiązywania sporów
-

Szczególnie traktowana informacja o prawie do odstąpienia od umowy

w informacji wstępnej konsument musi zostać poinformowany o:

- przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy
 - sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia
 - o istniejącym wzorcu pisma o odstąpienia od umowy
 - kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą
 - obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
-

Konsument może złożyć żądanie dostarczenia mu zakupionego towaru lub usługi jeszcze przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

na wyraźne żądanie konsumenta

- wykonywanie usługi
- albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości
- lub energii cieplnej

ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.

“Trwały nośnik”

Dostępność (dla każdej ze stron w przyszłości)

Integralność (niemożność jednostronnego dokonywania zmian przez przedsiębiorcę)

Rozbieżności pomiędzy oświadczeniami formułowanymi w imieniu przedsiębiorcy

zasada rozstrzygnięcia rozbieżności na korzyść konsumenta

Forma obowiązku informacyjnego i innych oświadczeń przedsiębiorcy

jasny, prosty, zrozumiały język

Na kim spoczywa ciężar wykazania poprawności zachowania procedur?

Przedsiębiorca, jako beneficjent dopuszczalności zawierania umów w nietypowych formach, jest odpowiedzialny za poprawność przeprowadzenia całej procedury zawarcia umowy i za prawidłowość jej udokumentowania
