

Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy a miejsce wykonania zobowiązania - problemy interpretacyjne

Miejsce zwrotu - zarys problemu

W niniejszym artykule zostanie poruszona kwestia prawnej oceny zwrotu towaru w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość, w świetle Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹. Dokonuje ona wdrożenia między innymi Dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość².

Omawiając kwestię zwrotu towaru w związku z odstąpieniem od umowy przez konsumenta, doktryna skupia się przede wszystkim na kosztach, które zwrot za sobą pociąga. Wysokość kosztów będzie zatem decydować o efektywności prawa do odstąpienia. Nie powinno się jednak zapominać o kwestii miejsca, w którym ten zwrot ma nastąpić. Im większe będzie oddalenie miejsca zwrotu od miejsca zamieszkania konsumenta, tym większe będą koszty zwrotu towaru.

¹ Dz.U. nr 22, poz. 271 z późn. zm., dalej jako OchrKonsU.

² Dz. Urz. L 144 z 04.06.1997; polskie wyd. spec., Dz. Urz. UE, rozdz. 15, t. 3, s. 319-327, dalej jako dyrektywa.

Ustalając miejsce zwrotu towaru, trzeba w pierwszej kolejności zbadać regulamin sklepu internetowego³. Nie należy zapominać o zweryfikowaniu postanowień regulaminu pod kątem ich ewentualnej abuzywności (zob. pkt 4). W przypadku dużych sklepów, czyli dysponujących siecią magazynów lub punktów odbioru, często zdarza się, że w regulaminie miejsce zwrotu towaru jest wskazane tylko pod jednym konkretnym adresem. Zdarzyć się jednak może, iż do określenia miejsca zwrotu towaru przez strony w ogóle nie dojdzie i to właśnie temu problemowi poświęcę w pracy najwięcej uwagi (zob. pkt 3).

Chcąc poznać miejsce zwrotu, należy przede wszystkim ustalić treść pojęcia „zwrotu towaru” (zob. pkt 3) oraz określić, jaki stosunek prawny łączy konsumenta i przedsiębiorcę po odstąpieniu od umowy (zob. pkt 2). Znaczenie dla omawianej tematyki ma także ustalenie podmiotu, który jest obciążony kosztami zwrotu towaru (zob. pkt 2). Gdyby bowiem okazało się, że koszty zwrotu obciążają przedsiębiorcę, dalsze rozważania nad miejscem zwrotu straciłyby jakkolwiek walor praktyczny, zachowując walor jedynie teoretyczny.

Koszty zwrotu towaru

W doktrynie prawa przyjęto dwa stanowiska w kwestii kosztów zwrotu towaru. Według jednych⁴, konsument nie ponosi kosztów zwrotu towaru, według drugich⁵, to właśnie on – a nie przedsiębiorca ponosi rzeczony koszt.

³ Należy zauważyć, że w katalogu obowiązków informacyjnych wymienionych w art. 9 ust. 1 OchrKonsU nie ma wymienionego obowiązku poinformowania konsumenta o miejscu zwrotu towaru po odstąpieniu od umowy.

⁴ Zob.: E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2001, s. 39; M. Władyszewski, [w:] E. Nowińska, P. Cybula (red.), *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie*. Kraków 2005, s. 150.

⁵ Zob.: P. Litwiński, [w:] P. Podrecki (red.), *Prawo Internetu*. Warszawa 2004, s. 263; A. Kołodziej, *Konsumenckie prawo odstąpienia od umowy sprzedaży rzeczy*. Warszawa 2006, s. 86.

Podzielam drugie stanowisko, jednakże uważam za niepotrzebne odwoływanie się w pierwszej kolejności do wykładni *a contrario* z art. 12 ust. 4 OchrKonsU w celu stwierdzenia, kto ponosi koszty zwrotu. Na początku egzegezy należy zaznaczyć, że polski ustawodawca nie transponował *expressis verbis* fragmentarycznej regulacji dotyczącej kosztów zwrotu (art. 6 ust. 1 zd. 2 oraz ust. zd. 2 dyrektywy), czego nie należy jednak oceniać negatywnie. Ocenę aprobującą uzasadniam w następujący sposób. Koszty zwrotu pojawiają się nie w stosunku pierwotnym (w którym konsumentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia), ale w stosunku, który powstaje po odstąpieniu od umowy (zwanym dalej stosunkiem wtórnym)⁶. Należy rozdzielać stosunek pierwotny i wtórny, to jest separować stosunek, w którym konsument ma między innymi prawo do odstąpienia od stosunku, w którym konsument ma prawo i obowiązek dokonać zwrotu towaru. Odstąpienie od umowy nie jest czynnością realną, a więc do jego dokonania wystarczające jest złożenie oświadczenia woli w przypisanej formie. Niedokonanie zwrotu albo nieprawidłowe dokonanie zwrotu należy oceniać na gruncie art. 471 i n. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny⁷. Jeżeli na gruncie OchrKonsU polski ustawodawca nakłada na konsumenta obowiązek zwrotu, to niepotrzebna jest regulacja dotycząca tego, kto ma ponosić koszty zwrotu towarów. Skoro to konsument ma obowiązek dokonać zwrotu, to zgodnie z dyrektywą instrumentalnego nakazu, jeżeli warunkiem koniecznym do dokonania zwrotu jest poniesienie przez konsumenta kosztów, należy przyjąć, że istnieje norma, która konsumentowi nakazuje ich poniesienie. Gdyby ustawodawca chciał uwolnić konsumenta od kosztów zwrotu, mu-

⁶ Należy zaznaczyć, że w praktyce gospodarczej – często ze szkodą dla konsumenta – tych stosunków się nie odróżnia i łączy się je w jeden stosunek (tj. skuteczność odstąpienia zależy od terminowego zwrotu towaru) – według przeprowadzonej dla celów niniejszej pracy (w październiku 2010 r.) analizy regulaminów dziesięciu największych sklepów (tj. sklepów o największych przychodach netto w 2008 r. wg raportu Internet Standard „e-commerce 2009”) aż osiem sklepów stosunków tych nie odróżnia.

⁷ Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., dalej jako KC.

siałby przełamać wynikanie normy z normy, konstruuując odpowiedni przepis. Uczciwie trzeba zauważyć, że właśnie takiego przepisu doszukuje się część doktryny w art. 7 ust. 3 zd. 1 *in fine* OchrKonsU. Poniżej przedstawię własną propozycję wykładni art. 7 ust. 3 OchrKonsU.

Zdanie pierwsze rzeczonoego artykułu „zawiera”⁸ następujące dwie normy, które dotyczą (tylko) stosunku pierwotnego:

- 1) pierwsza norma nakazuje przyjąć fikcję prawną (tj. niezawarcie umowy), z której to wynika wygaśnięcie uprawnień i obowiązków wynikających z umowy, od której konsument odstąpił;
- 2) natomiast druga norma zwalnia konsumenta w szczególności z ewentualnej odpowiedzialności za szkodę, która mogłaby wynikać z odstąpienia od umowy oraz uniemożliwia wysuwanie ewentualnych żądań odnośnie zapłaty za używanie przez konsumenta danej rzeczy przed odstąpieniem od umowy.

Uważam, że kolejne zdania art. 7 ust. 3 OchrKonsU wysławiają normy, które odnoszą się już tylko do stosunku wtórnego, a nie pierwotnego. O połączeniu ze stosunkiem pierwotnym drugiej części zdania: „konsument jest zwolniony z wszystkich zobowiązań”, świadczy redakcja tego artykułu⁹, to jest:

- zawarcie w jednym zdaniu (które to zdanie, ze względu na umiejscowienie na jego początku zwrotu „w razie odstąpienia od umowy”, dotyczy instytucji odstąpienia kreującej prawo podmiotowe w stosunku pierwotnym) dwóch zwrotów – „umowa jest uważana za niewartą” oraz „konsument jest zwolniony z wszystkich zobowiązań”;

⁸ Oczywiście posługuję się pewnym uproszczeniem językowym – bowiem elementy treściowe tych norm są zawarte także w innych przepisach. Zachodzi tu „rozcłonkowanie norm w przepisach prawnych”. Pojęciu „rozcłonkowanie” przypisuję znaczenie wyrażone przez M. Zielińskiego w: *Wykładnia Prawa. Zasady. Reguły. Wskazówki*. Warszawa 2002, s. 103.

⁹ Choć trzeba przyznać, że może być myląca.

- użycie spójnika „a”, który jako spójnik będący funktorem koniunkcji łączy pierwszą część zdania z drugą; spójnik „a” (jak i druga część zdania) służy tutaj wyraźnemu podkreśleniu, że konsument jest nie tylko wolny od zobowiązań stosunku pierwotnego, ale także wolny od ewentualnej odpowiedzialności odszkodowawczej¹⁰;
- zawarcie w odrębnych zdaniach regulacji dotyczącej stosunku pierwotnego (zdanie pierwsze ust. 3 art. 7) oraz regulacji dotyczącej stosunku wtórnego (zdanie drugie i n. ust. 3 art. 7).

W świetle powyższej analizy nie wydaje się zasadne:

- rozszerzanie zakresu zastosowania (drugiej) normy wysłownej w art. 7 ust. 3 zd. 1 na stosunek wtórny;
- posługiwanie się w pierwszej kolejności wykładnią *a contrario* z art. 12 ust. 4 OchrKonsU¹¹.

De lege ferenda, art. 7 OchrKonsU należałoby znowelizować tak, by w sposób bardziej wyraźny oddzielić dwa stosunki.

W doktrynie prezentowane jest stanowisko, zgodnie z którym nieponoszenie przez konsumenta kosztów zwrotu towaru wynika z zasady pełnej restytucji poprzedniego stanu prawnego¹². Takie uza-

¹⁰ Zgodnie ze znaczeniem spójnika „a” (zob.: Z. Ziemiński, *Logika praktyczna*. Warszawa 2005, s. 85-86) trzeba zauważyć, że jego użycie może jednak implikować dwa stanowiska. Mianowicie, można stwierdzić, że ustawodawca w sposób naturalny językowo użył tego spójnika, aby oddać to, że pierwsza część zdania odnosi się zarówno do przedsiębiorcy, jak i konsumenta, natomiast druga tylko do konsumenta. Można także utrzymywać, że użycie spójnika „a” podyktowane było celem zaznaczenia istotnej różnicy między pierwszą częścią zdania a drugą - różnicy, która sprowadzałaby się do tego, że zdanie drugie zawiera, w przeciwieństwie do zdania pierwszego, normę, która znajduje zastosowanie nie tylko w stosunku pierwotnym, ale także wtórnym. Drugie stanowisko należy odrzucić - w istocie dochodzi tutaj do wykładni celowościowej, której rezultat nie znajduje dostatecznego uzasadnienia aksjologicznego w świetle ocen przypisywanych zarówno prawodawcy europejskiemu, jak i ustawodawcy polskiemu.

¹¹ Oczywiście taką wykładnię można i trzeba (choćby ze względu na różnice stanowisk prezentowanych w piśmiennictwie) przeprowadzić dla potwierdzenia wyników wykładni językowej oraz wniosku prawniczego.

¹² Zob.: E. Łętowska, op. cit. Warszawa 2001, s. 39.

sadnienie wydaje się być wątpliwe. Restytucja może być prawna lub faktyczna. Z restytucją prawną mamy tutaj do czynienia w tym sensie, że stosunek pierwotny gaśnie. Nie może jednak dojść do pełnej restytucji prawnej rozumianej w ten sposób, iż konsumenta i przedsiębiorcę, tak jak przed umową, żadne stosunki prawne łączyć już nie będą. Relacje między konsumentem a przedsiębiorcą nie powrócą do tych „sprzed zawarcia umowy”, bowiem w modelowym przypadku przedsiębiorcę i konsumenta żaden stosunek prawny przed zawarciem umowy nie wiązał, a odstąpienie konsumenta od umowy nie kreuje próżni w stosunkach między przedsiębiorcą a konsumentem (powstaje stosunek wtórny). Stosunek wtórny ma co prawda doprowadzić do restytucji, ale faktycznej, a nie prawnej. Restytucji faktycznej rozumianej w ten sposób, że to konsument ma dokonać zwrotu towaru. Żeby określić, kto będzie ponosił koszty wynikające z restytucji faktycznej, trzeba między innymi dokonać analizy stosunku wtórnego. Samo powoływanie się na zasadę restytucji prawnej, która dotyczy tylko stosunku pierwotnego, nie wydaje się właściwe, bowiem nie wynika z niej nie tylko to, kto ponosi koszty zwrotu towaru, ale także nie wynika żaden element stosunku wtórnego.

Nieoznaczone miejsce zwrotu

W typowej sytuacji (tj. kiedy doszło już do spełnienia jakiegoś świadczenia) po odstąpieniu od umowy dochodzi do powstania nowego zobowiązania. W tym nowym zobowiązaniu może być tak, że do świadczenia (a więc zwrotu) będzie zobowiązana tylko jedna strona (np. gdy tylko jedna strona w stosunku pierwotnym wykonała zobowiązanie, ale także gdy zwrot jednego ze świadczeń z umowy wzajemnej stał się niemożliwy wskutek okoliczności, za które dana strona nie ponosi odpowiedzialności). Może być również tak (i przyjmijmy to za sytuację typową), że do świadczenia będą zobowiązane obie strony. Świadczenie konsumenta, będące zwrotem rzeczy, jest świadczeniem niepieniężnym. Zgodnie z powyższymi ustaleniami należy teraz określić miejsce świadczenia.

Chcąc określić miejsce wykonania zobowiązania w pierwszej z dwóch sytuacji (kiedy kontrahenci nie ustalili miejsca zwrotu towaru), należy sięgnąć do art. 454 KC. Zgodnie z jego treścią miejsce świadczenia jest określone:

- w pierwszej kolejności przez strony;
- w drugiej kolejności (jeżeli strony miejsca nie określiły) przez właściwość zobowiązania;
- w trzeciej kolejności (jeżeli nie wynika to bezsprzecznie z właściwości) przez normę wprowadzającą podział na długi odbiorcze i oddawcze.

Trzeba zauważyć, że podczas wykładni art. 454 KC łatwo o pomyłkę. Po pierwsze, § 1 w zw. z § 2 nie należy rozumieć w ten sposób, że co do zasady (w przypadku braku oznaczenia miejsca wykonania umowy przez strony) świadczenie niepieniężne jest spełniane w miejscu zamieszkania dłużnika, jednak gdy świadczenie jest związane z przedsiębiorstwem (jak w sytuacji zakupów przez Internet), wtedy miejscem spełnienia przez dłużnika zobowiązania jest siedziba przedsiębiorstwa. Zarówno w świetle orzecnictwa¹³, jak i dorobku piśmiennictwa ta modyfikacja nie sięga tak daleko.

Ogólne zasady co do miejsca spełnienia (miejsce zamieszkania/siedziby dłużnika albo wierzyciela) nie ulegają zmianie, jeżeli świadczenie ma związek z przedsiębiorstwem drugiej strony: świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania (siedziby) wierzyciela, chociażby było ono związane z przedsiębiorstwem dłużnika; świadczenie niepieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania (siedziby) dłużnika, chociażby było ono związane z przedsiębiorstwem wierzyciela¹⁴.

Tak więc miejsce świadczenia będzie ustalane na gruncie § 1, a nie § 2 art. 454 KC. Po drugiej, po pobieżnej lekturze art. 454 KC

¹³ Postanowienie Sądu Najwyższego z 1991-11-08, II CO 16/91 (Opubl. OSNIPiUS 1993 r. Nr 3, poz. 40).

¹⁴ W. Popiołek, [w:] K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz do artykułów 450–1088. Tom II*. Warszawa 2009 (źródło: SIP Legalis).

można by dojść do wniosku, że konsumencki dług niepieniężny ma charakter długu odbiorczego (jak każde świadczenie niepieniężne). Wynikałoby z tego, że to przedsiębiorca musi odebrać towar od konsumenta, natomiast konsument nie jest zobowiązany do dostarczenia rzeczy przedsiębiorcy. Zwrot byłby w tym przypadku rozumiany jako umożliwienie przedsiębiorcy zabrania swojej rzeczy. Pokusa dla przyjęcia takiego rozwiązania byłaby tym silniejsza, że w ten sposób można by – niejako tylnymi drzwiami – obciążyć przedsiębiorcę kosztami zwrotu. Dalsze rozważania będą więc dotyczyły tego, czy miejsce wykonanie świadczenia wynika z właściwości zobowiązania, czy z tego, że mamy w stosunku wtórnym do czynienia z długiem odbiorczym.

Przed wszystkim należy zadać pytanie o językowy sens „czynności zwrotu”. Zgodnie z definicją słownikową – dokonanie zwrotu to coś więcej niż zwykle wydanie towaru. Według *Słownika języka polskiego*¹⁵, „zwracać” to: w pierwszym znaczeniu „oddawać poprzedniemu właścicielowi”, w drugim znaczeniu „kierować coś w jakąś stronę; odwracać.” Natomiast „zwrot” to: w pierwszym znaczeniu „zmiana kierunku ruchu, skręcenie się; obrót, skręt”. Nadmienić należy, że w angielskiej, francuskiej i niemieckiej wersji dyrektywy wyraźniej położono nacisk na aktywność, która musi zająć po stronie osoby zwracającej¹⁶. Zwrot jest to więc czynność celowa. Celem tej czynności jest oddanie komuś rzeczy. Należy podkreślić, że rzecz „zwracamy” zawsze „komuś”. W związku z tym, dokonując zwrotu, musimy zawsze ustalić miejsce przebywania osoby, któ-

¹⁵ *Mały słownik języka polskiego*. Wyd. Nauk. PWN 1995.

¹⁶ W angielskiej wersji językowej dyrektywy prawodawca posługuje się słowem „return”. W tłumaczeniu na język polski znaczy ono tyle, co oddać, zwrócić, wysłać z powrotem. W tłumaczeniu francuskim zostało użyte słowo *renvoi*. W pierwszym znaczeniu słownikowym jest to czynność dokonania zwrotu do punktu wyjścia. W drugim znaczeniu czynność oddania, odesłania przedmiotu, zwrotu osobie, która go przysłała, dostarczyła; czynność wysłania zwrotnego. W wersji niemieckiej zostało użyte słowo *der Rücksendung*. Wyraz ten składa się z dwóch członów: 1) *rück* (przedrostek ten oznacza „z powrotem”, „powrotny”), 2) *die Sendung* (rzeczownik pochodzący od czasownika ‘*senden*’ – wysłać). Czyli *der Rücksendung* to „zwrot”, który polega na odesłaniu, wysłaniu z powrotem.

rej „zwracamy”. Nie można wszak zwrócić rzeczy, nie znając osoby albo miejsca, w którym ona przebywa, bowiem czynność zwrotu jest zawsze nakierowana na inną osobę. Zwracamy zawsze „komuś” i „dokądś”. Zatem należy wyraźnie odseparować pojęcie „zwrotu rzeczy” od innych pojęć występujących w prawie cywilnym, takich jak „wydanie rzeczy” czy „przeniesienie posiadania rzeczy”. Pojęcie „zwrotu”, w przeciwieństwie do „wydania rzeczy” czy „przeniesienia posiadania rzeczy”, zakłada większą aktywność.

Ponadto – i jest to argument najważniejszy – obowiązkiem konsumenta jest zwrot i to w określonym terminie, to jest niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni. Przyjęcie innego rozumienia prowadziłoby do absurdalnych rezultatów. Mianowicie, obowiązek niezwłocznego zwrotu rzeczy przez konsumenta z określonym terminem do 14 dni byłby, w świetle koncepcji długu odbiorczego, dość przewrotnie rozumiany. Oznaczałoby to, że przedsiębiorca musi w ciągu tych 14 dni „dotrzeć do konsumenta”, by odebrać towar, a jeżeli go nie odbierze, to konsument nie ma obowiązku towaru zwracać. W ten sposób doszłoby do całkowitego wywrócenia obowiązków normatywnych. Należy zauważyć, 14-dniowy termin jest to termin zaadresowany właśnie do konsumenta. Norma określająca ten termin dla konsumenta miała więc pełnić szczególnego rodzaju funkcję sugestywną, ponaglącą konsumenta do dokonania zwrotu rzeczy. Termin 14-dniowy nie został wyznaczony do odbioru. W takiej sytuacji mielibyśmy do czynienia ze zmianą podmiotu obowiązku (z konsumenta obowiązek przeszedłby na przedsiębiorcę), a także z treścią obowiązku (zamiast zwrotu byłby odbiór).

Wykładnia funkcjonalna tylko utwierdza ten rezultat. Ochrona konsumenta na poziomie prawa europejskiego nie jest celem samym w sobie. Prawodawca europejski zdecydował się na ochronę konsumenta dlatego, że uznał jej niezbędność do ochrony konkurencji i rozwoju wspólnego rynku¹⁷. W samych motywach dyrekty-

¹⁷ W Preliminary Programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information Policy (Dz.U. C 92 z 1975 r.) w punkcie A6

wy wskazuje się na wagę transgranicznej sprzedaży na odległość. Uprawnienie do odstąpienia od umowy ma więc pobudzać konsumentów do tego, by korzystali ze swobody przepływu towaru oraz ma wyrównywać ich słabszą pozycję. Celem dyrektywy nie jest natomiast takie ukształtowanie stosunków między przedsiębiorcą a konsumentem, by jedna ze stron miała pozycję dominującą. Prawo konsumenckie istnieje właśnie między innymi po to, by mogła zostać przywrócona równowaga między przedsiębiorcą a konsumentem¹⁸.

Konkludując: z właściwości stosunku wynika, że konsument ma świadczyć w miejscu, w którym przedsiębiorca będzie mógł rzecz odebrać, a więc w konsekwencji przedsiębiorstwa rozumianego jako *place of business*, to jest miejsca prowadzenia działalności. Konsument będzie mógł dokonać zwrotu w każdej części składowej przedsiębiorstwa (tj. zakładu), w której możliwe jest przechowywanie rzeczy.

Oznaczone miejsce zwrotu

Niektóre regulaminy sklepów internetowych zastrzegają, że konsument może dokonać zwrotu towaru tylko pod jednym konkretnym adresem, wskazanym w regulaminie. Często więc dochodzi do sytuacji, w której dane przedsiębiorstwo rozlokowane jest w kilku miejscowościach, natomiast konsument – w świetle postanowień regulaminu – może dokonać zwrotu tylko w jednej miejscu-

wskazuje się, że konsument nie jest w stanie pełnić funkcji czynnika równowagi („the role of a balancing factor”); w punkcie A8 podkreśla się potrzebę tego, by konsument użył zasobów w jak najlepszy sposób oraz miał możliwość wolnego, racjonalnego wyboru produktu. Treść A8 jest zrozumiała, bowiem racjonalność ekonomiczna wyborów konsumenta jest przesłanką *sine qua non* efektywnej i uczciwej konkurencji. W Strategii polityki konsumenckiej UE na lata 2007–2013 (KOM (2007) 99 wersja ostateczna), czytamy: „zapewnienie konsumentom decydującej roli [...] znacznie stymuluje konkurencję”.

¹⁸ Zob.: ibidem, General Considerations A6.

wości, w pozostałych zaś uczynić mu tego nie wolno. Można spekulować, że z rozwojem rynku e-commerce coraz więcej sklepów internetowych będzie tworzyć nowe magazyny i punkty odbioru w ramach swojego przedsiębiorstwa. Zatem coraz częściej pojawiać się będzie problem miejsca zwrotu towaru po odstąpieniu od umowy w przypadku potencjalnej wielości takich miejsc.

Czy postanowienie regulaminu, które wyklucza, aby pewne części przedsiębiorstwa (np. magazyny, punkty odbioru) mogły być miejscem zwrotu towaru po odstąpieniu, można kwalifikować jako niedozwolone postanowienie umowne? Wiele oczywiście zależy od okoliczności danego stanu faktycznego. Podczas ustalania, czy dane postanowienie kształtuje prawa konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, pomocna może okazać się znajomość dyrektywy. Po pierwsze, takie postanowienie w regulaminie e-sklepu może być sprzeczne z motywem 14 dyrektywy, który mówi o zapewnieniu rzeczywistego i efektywnego prawa odstąpienia od umowy. Można wyobrazić sobie sytuację, w której szczególnie ciężki towar należy przetransportować do głównej siedziby, znajdującej się kilkaset kilometrów od miejsca zamieszkania konsumenta i to w sytuacji, w której oddział danego sklepu internetowego znajdowałby się znacznie bliżej – zaledwie kilkanaście kilometrów. Koszty takiego transportu niejednokrotnie mogą zbliżyć się do ceny zwracanego towaru. Postanowienia takie mogą być zamieszczane w celu zminimalizowania ryzyka po stronie przedsiębiorcy, to jest zniechęcenia konsumenta do ewentualnego odstąpienia od umowy przez kreowanie wysokich kosztów zwrotu. Zgodnie z pkt 54 wyroku w sprawie C-511/08 H. Heine¹⁹, celem art. 6 dyrektywy jest zapobieganie „zniechęcaniu” konsumenta do korzystania z prawa odstąpienia. Po drugie – art. 6 dyrektywy wysławia między innymi normę prawną, która zakazuje przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy

¹⁹ Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z 15.04.2010 r. w sprawie *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH* przeciwko *Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*, por.: <<http://curia.europa.eu/>>.

stosowania jakichkolwiek sankcji. Czy takie postanowienie nie jest w istocie ukrytą sankcją? Ten sam artykuł zawiera również inną normę, która zawęża ewentualnie ponoszone przez konsumenta koszty do „kosztów bezpośrednich”. Celem prawodawcy europejskiego jest więc minimalizacja kosztów, a w interesującym nas kazusie dochodzi do ich nieuzasadnionej eskalacji. *Prima facie* wydaje się więc, że takie postanowienie mogłoby zostać uznane za abuzywne. Kwestia wymaga jednak pogłębionego opracowania, w związku z czym uwagi powyższe mogą pełnić jedynie funkcję sygnalizacyjną.