

## **Odstąpienie od umowy zawartej na odległość (koszty i miejsce zwrotu towaru)**

### **Wstęp**

20 maja 1997 r. uchwalona została dyrektywa nr 97/7/WE<sup>1</sup> (dalej dyrektywa 97/7/WE). Głównym jej celem jest ochrona konsumentów w przypadku zawierania umów na odległość. Polski ustawodawca, będąc zobligowanym do stopniowego przystosowywania prawa wewnętrznego do uregulowań wspólnotowych, 2 marca 2000 r. uchwalił ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny<sup>2</sup> (dalej unpk.). Właśnie poprzez przepisy unpk. dyrektywa 97/7/WE została implementowana do polskiego systemu prawnego.

Z implementacją wspomnianej dyrektywy w doktrynie pojawiło się wiele kontrowersji z nią związanych. Wiele z nich nie znalazło rozstrzygnięcia do dziś i nadal trwają wokół nich spory. Niniejsze opracowanie nie pozwala na przedstawienie wszystkich problemów związanych z umowami zawieranymi pomiędzy konsumentami z jednej strony a przedsiębiorcami z drugiej za pomocą środków komunikowania się na odległość. W związku z powyższym postanowiono się skupić tylko na wybranych zagadnieniach.

---

<sup>1</sup> Dz.Urz. L144 z 4 czerwca 1997 r., polskie wyd. spec., Dz.Urz. UE, rozdz. 15, t. 3.

<sup>2</sup> Dz.U. z dnia 31 marca 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.

Głównym tematem niniejszej pracy będzie jedna z fundamentalnych instytucji, jakie można odnaleźć w unpk. – uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy w związku z zawarciem umowy na odległość. Natomiast w ramach wskazanego zakresu najwięcej uwagi poświęconej zostanie dwóm niezwykle istotnym problemom. Mianowicie temu, kto – przedsiębiorca czy konsument – jest zobowiązany do ponoszenia kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz gdzie owy zwrot powinien nastąpić.

### **Koszty zwrotu towaru**

W dyrektywie 97/7/WE prawo odstąpienia od umowy zostało uregulowane w art. 6. Zgodnie z ust. 1 art. 6 konsument z tytułu wykonywania swojego prawa odstąpienia od umowy nie może ponosić żadnych kosztów poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towaru. Powyższy przepis należy rozumieć w ten sposób, że co do zasady, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, konsument nie ponosi żadnych kosztów. Jedynym wyjątkiem w tym zakresie mogą być bezpośrednio koszty zwrotu towaru<sup>3</sup>.

Polski ustawodawca implementując dyrektywę, nie uregulował jednoznacznie kwestii kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość, pozostawiając tym samym tę kwestię do rozstrzygnięcia doktrynie i orzecznictwu. W literaturze przedmiotu prezentowane są dwa stanowiska. Część doktryny opowiada się za koncepcją, zgodnie z którą to przedsiębiorca powinien ponosić wszelkie koszty zwią-

---

<sup>3</sup> Takie stanowisko znajduje swoje potwierdzenie w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości (dalej jako TS). Por. m.in. wyrok TS z dnia 15 kwietnia 2010 r., C-511/08, „Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH przeciwko Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV”, <<http://curia.europa.eu>> oraz wyrok TS z dnia 3 września 2009 r., C-489/07, „Pia Messner przeciwko Firma Stefan Krüger”, <<http://curia.europa.eu>>.

zane ze zwrotem towaru<sup>4</sup>. Przeciwnicy powyższej tezy twierdzą, iż obowiązek ten ciąży zawsze na konsumentach<sup>5</sup>.

Argumentów podnoszonych przez zwolenników pierwszej z wymienionych koncepcji jest kilka. Podstawowy argument opiera się na art. 7 ust. 3 unpk., w którym wyrażona została zasada *restitutio in integrum*, w przypadku skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zdaniem tych przedstawicieli doktryny o pełnej restytucji można mówić jedynie w przypadku, gdy to właśnie przedsiębiorca zostanie obciążony wskazanymi kosztami<sup>6</sup>. Stwierdzić jednak trzeba, że w tej sytuacji możemy mówić jedynie o pełnej restytucji stanu prawnego, natomiast o pełnej restytucji stanu faktycznego w ogóle nie może być mowy, skoro zawsze któraś ze stron poniesie chociażby koszty przewozu towaru.

Kolejnym argumentem zwolenników koncepcji obciążającej kosztami zwrotu towaru przedsiębiorców jest fakt, że ustawodawca polski nie wyraził *expressis verbis* woli obciążenia konsumenta owymi kosztami. Stoją oni jednocześnie na stanowisku, że taka interpretacja ma również swoje oparcie w art. 6 ust. 1 dyrektywy 97/7/WE, w myśl którego konsument może od umowy odstąpić bez ponoszenia jakichkolwiek negatywnych konsekwencji, w tym bez konieczności ponoszenia kosztów zwrotu towaru. Art. 6 dyrektywy 97/7/WE przewiduje możliwość odstąpienia od tej zasady jedynie w przypadku bezpośrednich kosztów zwrotu towaru. W przypad-

---

<sup>4</sup> Zob.: E. Łętowska, *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2000, s. 36; M. Olczyk, *Sprzedaż konsumencka*. Warszawa 2006, s. 126-127; D. Popłonyk, *Zawieranie przez konsumentów umów przez Internet*. Przegląd Prawa i Administracji 2004, nr LXI, s. 69-70; A. Kołodziej, *Konsumenty i prawo odstąpienia od umowy sprzedaży rzeczy*. Warszawa 2006.

<sup>5</sup> Zob.: M. Jagielska, *Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość*. Monitor Prawniczy 2000, 9, s. 562; K. Szczygielska, *Odstąpienie od umowy zawartej na odległość w prawie niemieckim i polskim*. Kwartalnik Prawa Prywatnego 2003, 2, s. 419; A. Sobczak, *Umowy zawierane na odległość*, [w:] C. Banasiński (red.), *Standardy wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta*, Warszawa 2004, s. 73.

<sup>6</sup> E. Łętowska, op. cit., s. 36.

ku owych kosztów pozostawiono państwom członkowskim możliwość obciążenia nimi konsumenta. W związku z tym, że dyrektywy są aktami kierowanymi do państw członkowskich i im wyznaczają obowiązek dostosowania prawa krajowego do celu dyrektywy<sup>7</sup>, to w gestii tych państw leży ewentualne zezwolenie na obciążenie konsumenta kosztami zwrotu towaru bądź wprost nakładając taki obowiązek w ustawie, bądź pozostawiając tę kwestię swobodnej umowie stron. Zdaniem tej części doktryny, która postuluje obciążanie wyłącznie przedsiębiorcy kosztami zwrotu towaru, brak wyraźnego zezwolenia na obciążenie tymi kosztami konsumenta oznacza bezwzględny tego zakaz<sup>8</sup>.

Odnosząc się do przedstawionej argumentacji, należy wskazać, że polski ustawodawca implementując dyrektywę 97/7/WE w art. 7 ust. 3 unpk., zwolnił konsumenta, w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, z wszelkich zobowiązań, prócz jednego. Konsument zobowiązany jest zwrócić nabyty towar przedsiębiorcy. W tym miejscu pojawia się problem, w jaki sposób owo świadczenie konsumenta powinno być spełnione. Rozstrzygnąć należy kwestię, czy konsument powinien zwrócić towar w miejscu swojego zamieszkania (przedsiębiorca winien towar odebrać), czy może w siedzibie przedsiębiorcy (konsument winien towar do siedziby przedsiębiorcy dostarczyć)<sup>9</sup>. Gdyby przyjąć, że to przedsiębiorca jest zobligowany nabyty towar od konsumenta odebrać, wówczas to przedsiębiorca poniesie koszty zwrotu towaru, gdyż zgodnie z art. 7 ust. 3 unpk. nie może żądać od konsumenta zwrotu kosztów odbioru (konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań). Sprawa się komplikuje, jeśli się okaże, iż to konsument jest zobligowany do zwrotu nabytego towaru w siedzibie przedsiębiorcy. Wydaje się, że naturalną konsekwencją

<sup>7</sup> S. Wronkowska, *Podstawowe pojęcia prawa i prawoznawstwa*. Poznań 2005, s. 48–49.

<sup>8</sup> D. Popłonyk, op. cit., s. 69–70.

<sup>9</sup> Zagadnienie to wiąże się z treścią art. 454 KC. Tej kwestii będzie poświęcona dalsza część artykułu, dlatego w tym miejscu zwracam jedynie uwagę na konsekwencje obu ewentualności.

dokonania takiego zwrotu będzie konieczność poniesienia przez konsumenta chociażby części bezpośrednich jego kosztów (np. kosztów jego dostarczenia do siedziby przedsiębiorcy).

Mniejszość w doktrynie stanowią zwolennicy stanowiska, zgodnie z którym kosztami zwrotu towaru, w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość, w każdej sytuacji obciążony jest konsument. Pogląd ten w znacznej mierze opiera się na interpretacji przepisu wyrażonego w art. 12 ust. 4 unpk., zgodnie z którym, gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, konsument ma prawo odstąpić od umowy w sposób i na zasadach określonych w art. 7 unpk. Artykuł ten dalej w zd. 2 stanowi, że zwrot rzeczy następuje w takim wypadku na koszt przedsiębiorcy. W literaturze pojawiły się głosy, że opierając się na zd. 2 ust. 4 art. 12 unpk., stosować można *argumentum a contrario*. Zgodnie z tą argumentacją, skoro w przypadku regulacji dotyczącej świadczenia zastępczego ustawodawca wyraził jednoznacznie obowiązek ponoszenia przez przedsiębiorcę kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, a nie czyni tego w art. 7 unpk., oznacza to, iż w każdym innym przypadku koszty zwrotu ponosi konsument<sup>10</sup>. Mając na uwadze regulację oraz cel dyrektywy 97/7/WE, z powyższą argumentacją nie można się w pełni zgodzić. W myśl art. 6 dyrektywy 97/7/WE za zasadę należy przyjąć, iż konsument nie powinien ponosić żadnych negatywnych konsekwencji odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zatem zasada, iż to konsument jest zobligowany do ponoszenia bezpośrednich kosztów zwrotu towaru powinna wynikać wprost z przepisów prawa, a nie być tylko wynikiem wnioskowania *a contrario*. Wskazać przy tym należy, że zd. 2 ust. 4 art. 12 unpk. nie należy traktować jako *superfluum* ustawowego. Nie jest tak, że ustawodawca powtarza tu jedynie zasadę, iż to przedsiębiorca zawsze zobligowany jest do ponoszenia kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpi-

<sup>10</sup> K. Szczygielska, op. cit., s. 419; A. Sobczak, op. cit., s. 73.

nia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość. Wskazany przepis należy traktować raczej jako regulację szczególną, odnoszącą się do wyjątkowego stanu faktycznego, kiedy to przedsiębiorca spełnia świadczenie zastępcze; przy założeniu, że w innych okolicznościach do poniesienia owych kosztów może być zobligowany zarówno przedsiębiorca, jak i konsument.

### **Miejsce zwrotu towaru**

Gdzie powinien nastąpić zwrot towaru i w jaki sposób powinien on zostać dokonany? – to kolejne pytania, które powinien sobie zadać konsument, gdy zdecyduje się skorzystać z przyznanego mu prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Ani prawodawca europejski w dyrektywie 97/7/WE, ani ustawodawca polski w unpk. nie regulują wprost tej kwestii. Dlatego, kierując się wykładnią systemową, należy sięgnąć do przepisów ogólnych, regulujących kwestię miejsca spełnienia świadczenia, a przede wszystkim do art. 454 KC, w którym ustawodawca zawarł generalne zasady dotyczące miejsca spełnienia świadczenia. Zgodnie z § 1 tego artykułu, jeżeli miejsce spełnienia świadczenia nie jest oznaczone ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione w miejscu, gdzie w chwili powstania zobowiązania dłużnik miał zamieszkanie lub siedzibę. Jednakże świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub w siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia; jeżeli wierzyciel zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę po powstaniu zobowiązania, ponosi spowodowaną przez tę zmianę nadwyżkę kosztów przesłania. W art. 454 § 2 KC uściślono kwestię miejsca spełnienia świadczenia dla sytuacji, w której zobowiązanie ma związek z przedsiębiorstwem dłużnika lub wierzyciela. Wówczas o miejscu spełnienia świadczenia rozstrzyga siedziba przedsiębiorstwa.

Zaprezentowana regulacja ma daleko idące konsekwencje dla interesującej nas sytuacji konsumenta odstępującego od umowy. Na

wstępie podkreślić należy, że przytoczony przepis art. 454 KC wyraża normy względnie wiążące. Zatem, ustawodawca przede wszystkim przyjmuje tutaj, że strony mogą samodzielnie określić miejsce spełnienia świadczenia. W razie braku odpowiedniego porozumienia o miejscu spełnienia świadczenia rozstrzyga właściwość zobowiązania. Dopiero gdy te przesłanki nie są spełnione, stosować należy ustawowe regulacje<sup>11</sup>. W przypadku interesującego nas problemu należy skupić się zasadniczo na dwóch sytuacjach. Pierwsza to taka, gdy strony umówiły się co do miejsca zwrotu towaru na wypadek skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do jego zwrotu. Wówczas zgodnie z art. 454 KC należy kierować się zgodnymi ustaleniami stron<sup>12</sup>. Druga okoliczność zaistnieje wówczas, kiedy w umowie nie została zawarta odpowiednia klauzula. W takim wypadku bezpośrednio zastosowanie znajdą reguły wyrażone w art. 454 KC.

Art. 454 KC przewiduje odmienne zasady określania miejsca spełnienia świadczenia dla świadczeń pieniężnych i niepieniężnych. W przypadku zwrotu przez konsumenta zakupionego towaru interesować nas będą jedynie regulacje dotyczące świadczeń niepieniężnych. Zgodnie z art. 454 § 1 KC dług niepieniężny jest długiem odbiorczym. Oznacza to, że wierzyciel powinien zgłosić się u dłużnika celem odebrania, na swój koszt i ryzyko, przedmiotu świadczenia<sup>13</sup>. Z powyższego wynika, że w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość, to przedsiębiorca będzie musiał odebrać wcześniej zbyty towar. Nadto będzie musiał uczynić to na swój koszt.

Obowiązek zwrotu towaru może jednak zostać odmiennie ukształtowany w umowie zawartej między konsumentem a przed-

---

<sup>11</sup> Zob.: F. Zoll, [w:] A. Olejniczak (red.), *Prawo zobowiązań – część ogólna*. System Prawa Prywatnego 2010, suplement do tomu 6, s. 70.

<sup>12</sup> Trzeba jednakowoż pamiętać o tym, że w omawianej sytuacji mamy do czynienia z relacjami konsumenta z przedsiębiorcą. Z uwagi na powyższe może okazać się konieczna ocena takich ustaleń z punktu widzenia ich ewentualnej abuzywności.

<sup>13</sup> W. Popiołek, [w:] K. Pietrzykowski, *Kodeks Cywilny. Komentarz*. Warszawa 2009, <[www.legalis.pl](http://www.legalis.pl)>.

siębiorcą. Można sobie w tym przypadku wyobrazić, że strony ustalią, iż to konsument będzie zobligowany towar zwrócić w miejscu wskazanym w umowie. Będzie się to wiązało z koniecznością dostarczenia towaru w wyznaczone miejsce, czyli konsument będzie musiał ponieść koszty transportu.

W przypadku uregulowania miejsca zwrotu towaru w umowie pojawia się dodatkowa kwestia ewentualnej abuzywności takiej klauzuli. W przekonaniu autora nie można *a priori* uznawać tego typu postanowień za niedozwolone, nawet jeśli zwrot będzie się wiązał z koniecznością poniesienia przez konsumenta znacznych kosztów. W tym miejscu należy podkreślić, że aby można było mówić o abuzywności danej klauzuli umownej, łącznie musi zostać spełnionych kilka przesłanek określonych w art. 385<sup>1</sup> KC. Mianowicie, dane postanowienie umowne musiałyby być konsumentowi narzucone, kształtować jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i jednocześnie rażąco naruszać interesy konsumenta. Natomiast zaznaczyć jednocześnie trzeba, że „niekorzystny rozkład obowiązków nie stanowi sam w sobie okoliczności uzasadniających zastosowanie art. 385<sup>1</sup> KC o ile nie zachodzą inne czynniki wzmacniające wadliwość całej sytuacji”<sup>14</sup>.

W tym miejscu zaprezentowany zostanie jedynie przykład sytuacji, w której, zdaniem autora, nie można mówić o abuzywności klauzuli narzucającej konsumentowi miejsce zwrotu towaru zakupionego, opierając się na umowie zawartej na odległość. Założenie są takie: przedsiębiorca dostarcza nabyty na odległość towar na swój koszt, a jednocześnie dostarczona rzecz okazuje się być zgodna z umową. Wówczas w żadnym wypadku nie można mówić o abuzywności klauzuli narzucającej miejsce spełnienia świadczenia, a tym samym obciążającej konsumenta kosztami zwrotu towaru, w przypadku gdy koszty tego zwrotu są równe bądź niższe od kosztów jego dostarczenia. Wydaje się być tak z prostego względu. Zarówno konsument, jak i przedsiębiorca ponoszą koszty w stopniu

---

<sup>14</sup> Ł. Węgrzynowski, *Niedozwolone postanowienia umowne jako środek ochrony słabszej strony umowy obligacyjnej*. Warszawa 2006, s. 96.



równym bądź zbliżonym do siebie, jednocześnie koszty poniesione przez konsumenta nie przewyższają straty, jaką poniósł przedsiębiorca w związku z dokonaną transakcją, a więc nie może być mowy o rażącym naruszeniu interesów konsumenta. Przedstawiona sytuacja wydaje się być w zupełności zgodna z europejską polityką ochrony konsumentów, zadaniem której jest wyrównywanie sił na rynku<sup>15</sup>, a nie uprzywilejowywanie pozycji konsumentów.

### **Podsumowanie**

Zgodnie z tym, co zostało powiedziane, należy stwierdzić, że kwestię koniczności ponoszenia bezpośrednich kosztów zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość trzeba rozpatrywać łącznie z problemem miejsca dokonania tego zwrotu. Przyjmując to założenie, należy wskazać, iż to, kto w ostateczności będzie ponosił bezpośrednie koszty zwrotu towaru – przedsiębiorca czy konsument – w znacznej mierze zależy od tego, czy i w jaki sposób strony zawierające umowę na odległość określiły miejsce zwrotu towaru. Zaznaczyć przy tym trzeba, że w przypadku braku ustaleń umownych w tym zakresie za zasadę należy uznać, iż to przedsiębiorca jest zobligowany zwracać towar od konsumenta na swój koszt odebrać.

---

<sup>15</sup> Zob.: Rezolucja Rady Europy z 19 maja 1981 r. w sprawie drugiego programu EWG dotyczącego polityki ochrony i informowania konsumentów (Dz.Urz. WE C 133 z 1981 r.).

