



---

Miejski Rzecznik Konsumentów  
w Warszawie

# Poradnik dla Konsumentów

Jak unikać zawarcia  
niekorzystnej umowy?

Warszawa 2018

Wydawca: Miasto Stołeczne Warszawa

Redakcja: Anna Brzozowska-Filipowicz

Zespół redakcyjny: pracownicy Wydziału Miejskiego Rzecznika  
Konsumentów

Biura Organizacji Urzędu m.st. Warszawy

ISBN 978-83-63269-28-9

Wydanie IV poprawione i zaktualizowane  
stan prawny na dzień 1 stycznia 2018 r.

Warszawa 2018

Szanowni Państwo!

Z prawdziwą przyjemnością przekazuję Państwu poradnik adresowany do wszystkich, którzy chcieliby poszerzyć swoją wiedzę o prawach konsumenta.

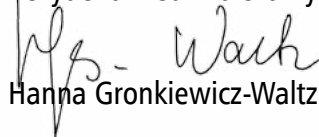


Jako słabsi uczestnicy rynku konsumenci zasługują na szczególną ochronę i wsparcie. Rynek rozwija się intensywnie, a przedsiębiorcy stosują coraz nowocześniejsze formy komunikacji i techniki marketingowe. Tylko właściwe ich rozpoznanie umożliwia konsumentom świadome podejmowanie trafnych decyzji.

Niniejsza publikacja jest skierowana do wszystkich osób, które zawarły lub mogą zawrzeć niekorzystną umowę, a powstała w oparciu o doświadczenia Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Znajdą w niej Państwo szereg informacji, wskazówek i porad: jakich zasad w relacji z przedsiębiorcą należy przestrzegać, jak unikać istniejących zagrożeń - zarówno przy umowach sprzedaży, jak i umowach o świadczenie usług oraz co zrobić, gdy niekorzystna umowa została już zawarta.

Mam nadzieję, że Poradnik przyczyni się do wzrostu świadomości praw konsumenckich i pozwoli Państwu bezpiecznie korzystać z dobrodziejstw współczesnego rynku.

Prezydent m.st. Warszawy

  
Hanna Gronkiewicz-Waltz

# Spis treści

## 1. Zakupy na pokazach 3

Dlaczego takie zakupy mogą być źródłem kłopotów 4

Techniki wywierania wpływu 5

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać 9

Zakupy na raty to kredyt konsumencki 12

## 2. Wizyta akwizytora 14

Wymiana, instalacja, montaż 14

Tańszy prąd: czy na pewno 15

Niższy abonament za telefon – nie zawsze 16

Zanim zawrzesz umowę 16

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać 19

## 3. Umowy przez telefon 21

Kiedy umowa przez telefon jest zawarta 21

Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać 22

## 4. Wzory pism 23

## 1. Zakupy na pokazach

Od pewnego czasu na rynku działają przedsiębiorcy sprzedający towary w systemie akwizycyjnym.

Organizują oni pokazy, najczęściej w hotelach (nierzadko znanych i drogich), restauracjach, sanatoriach albo podczas wycieczek. Zdarza się, że pokazy takie przedstawiane są jako nieodpłatne konsultacje lekarskie.

W trakcie spotkań odbywają się prezentacje wybranych towarów mających ułatwić życie i funkcjonowanie w domu, pomóc utrzymać jak najlepsze zdrowie, a coraz częściej także leczyć albo przynajmniej wspomagać leczenie.

**Najczęściej w ten sposób sprzedawane są:**

- ▶ garnki i zestawy naczyń,
- ▶ zestawy pościeli z wełny, niekiedy prezentowane jako „zestawy rehabilitacyjne”,
- ▶ materace i urządzenia do masażu,
- ▶ urządzenia „oczyszczające organizm z toksyn”,
- ▶ preparaty „poprawiające zdrowie” (ampułki, tabletki),
- ▶ urządzenia „zmniejszające bóle i dolegliwości” (np. rezonatory biofotonowe).

Na takie prezentacje klienci są zapraszani telefonicznie albo listownie. Zaproszenia najczęściej otrzymują

osoby starsze. Nie bez powodu. Z wiekiem coraz ważniejsze jest zdrowie i dobre samopoczucie. Dlatego Seniorów łatwo przekonać, nawet do bardzo kosztownych zakupów.

## **Dlaczego takie zakupy mogą być źródłem kłopotów?**

**Już po dokonaniu zakupu często okazuje się, że:**

- ▶ cena jest stanowczo za wysoka (ta sama rzecz w innym miejscu jest dużo tańsza, a po przeliczeniu kosztów kredytu okazuje się, że tak naprawdę na zakup nas nie stać),
- ▶ produkt jest niepotrzebny,
- ▶ produkt nie posiada cech, o których Zapewniał sprzedawca,
- ▶ decyzja o zakupie była nieprzemyślana.

## **Dlaczego więc kupujemy na pokazach?**

Nierzadko dlatego, że ulegamy manipulacji. Sprzedawcy potrafią wywołać w nas potrzebę zakupu oferowanego towaru (mimo że tak naprawdę potrzeby takiej nie mamy) oraz przekonać, że zakup jest korzystny i racjonalny (nawet jeżeli tak nie jest). Znają wiele technik wywierania wpływu (manipulacji), które pozwalają im skutecznie namówić nas do zakupienia oferowanych towarów.

## Techniki wywierania wpływu

Techniki manipulacji ludzkim zachowaniem opierają się na pewnych regułach psychologicznych.

### Darmowy poczęstunek zobowiązuje ... czyli **reguła wzajemności**

Zgodnie z nią staramy się odpowiednio odwdziżyć osobie, która zrobiła dla nas coś dobrego. Wykorzystując tę regułę sprzedawcy zapraszają nas na darmowy poczęstunek, nieodpłatne badania lekarskie albo tanią wycieczkę. Chcą w ten sposób wywołać w nas poczucie, że też coś jesteśmy im winni, do czegoś zobowiązani. Skoro już ufundowali nam dobry obiad, nieładnie byłoby nic nie kupić. Nawet jeżeli nic nie kupimy, możemy zrewanżować się uprzejmemu sprzedawcy biorąc udział w zabawie, którą proponuje (np. loterii). W ten sposób, będąc uczciwymi ludźmi, znającymi reguły społecznego zachowania, dajemy się wciągnąć w niebezpieczną grę.

### Jak się bronić?

- ▶ Przyjmij prezent, ale nie czuj się do niczego zobowiązany.
- ▶ Masz prawo zjeść obiad i nic nie kupić.
- ▶ Nie miej wyrzutów sumienia, że sprzedawca poświęca ci swój czas, a ty mu odmawiasz -to jego praca.

## Tylko dziś szczególna promocja ... czyli reguła niedostępności

Rzeczy trudno osiągalne wydają się bardziej wartościowe. Tym bardziej zależy nam na tym, by je zdobyć. Dlatego sprzedawcy często przekonują, że mają „tylko kilka ostatnich urządzeń”, że „promocyjna cena obowiązuje tylko dziś”. Często zdarza się, że w trakcie pokazu organizują losowania (loterie). Tylko zwycięzcy mogą nabyć towar po rzekomo szczególnie okazyjnej cenie. Odmowa skorzystania z takiej okazji wydaje się nierozsądna.

### Jak się bronić?

- ▶ Pamiętaj, że jeśli coś można kupić dzisiaj – najpewniej jutro też będzie to możliwe.
- ▶ Cena promocyjna nie musi oznaczać szczególnej korzyści cenowej.

## Czemu nie kupić jeśli takie dobre ... czyli reguła zaangażowania i konsekwencji

Każdy z nas chce być postrzegany jako osoba konsekwentna. Jeśli nawet zdarza nam się podjąć złą decyzję mamy tendencję do brnięcia dalej - wszystko po to, by pozostać konsekwentnym. Jeżeli złożyliśmy jakąś deklarację – zwłaszcza publicznie – trudno się potem wycofać, zmienić zdanie. Tymczasem nawet jeśli przyznamy, że zależy nam na zdrowym



odżywianiu - nie musimy od razu kupować zestawu drogich garnków.

### **Jak się bronić?**

- ▶ Bądź czujny, kiedy poczujesz się przymuszony, by zrobić coś wbrew sobie.
- ▶ Niemądrze jest w imię konsekwencji działać na własną szkodę.

Inni kupują, widocznie dobre ....  
czyli **reguła społecznego dowodu słuszności**

Mówi ona, że często podejmujemy decyzje lub przyjmujemy poglądy sugerując się zdaniem większości. Sprzedawcy wykorzystują tę regułę przekonując nas do zakupu, bo inni już to zrobili.

### **Jak się bronić?**

- ▶ Uświadom sobie, że to, co robią inni, nie zawsze jest słuszne.
- ▶ Decyduj samodzielnie.

Dobre, bo opracowane przez instytut naukowy ...  
czyli **reguła autorytetu**

Sprzedawcy bardzo często stosują manipulacje wykorzystujące naturalną potrzebę odwoływania się do autorytetów, np.: opinii znanych ludzi (np. aktorów) albo specjalistów (np. lekarzy, czy

osób wykonujących inne zawody medyczne: rehabilitantów, fizjoterapeutów, masażyistów). Niekiedy prezentowana teza może zostać „poparta” zdaniem bliżej nieokreślonych ekspertów („środowiska naukowe popierają...”, „nad teorią pracowali naukowcy...”).

### **Jak się bronić?**

- ▶ Zadaj sobie dwa pytania:
  - czy aktor jest specjalistą w danej dziedzinie,
  - czy specjalista nie jest przypadkiem aktorem.
- ▶ Nie ufaj ślepo reklamie.
- ▶ Jeżeli jest to produkt leczniczy albo wyrób medyczny przed zakupem skonsultuj się ze swoim lekarzem.

### Ten Pan jest taki miły ... czyli **reguła sympatii**

Nie od dziś wiadomo, że łatwiej ulegamy osobom dobrze ubranym, ładnym, miłym i sympatycznym, potrafiącym prawić komplementy.

### **Jak się bronić?**

- ▶ Miło jest być uprzejmym dla innych. Niekiedy jednak warto poprzestać na odwzajemnieniu miłego uśmiechu.

## Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Jeżeli nie minęło 14 dni od zakupu, możesz rozwiązać umowę stosunkowo łatwo - bez względu na powody tej decyzji.

### ► Krok 1:

**Złóż sprzedawcy pismo, w którym odstępujesz od umowy**

Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesać je listem poleconym na adres wskazany w umowie (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru). **Musisz to zrobić najpóźniej 14-go dnia** od daty zawarcia umowy (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli umowę zawarłeś 1 maja pismo musi zostać złożone przedsiębiorcy lub nadane na pocztę najpóźniej 15 maja).



Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika

### ► Krok 2:

**Poinformuj kredytodawcę, że zrezygnowałeś z zakupu.**

Jeżeli rzecz została kupiona na raty, zwykle oznacza to zaciągnięcie kredytu. **Odstąpienie od umowy sprzedaży oznacza także rozwiązanie**

**umowy kredytowej.** Dla pewności warto jednak o rezygnacji z zakupu poinformować również bank (lub przedsiębiorcę udzielającego kredytu).

### ► **Krok 3:**

**Zwróć sprzedawcy towar** (jeżeli go otrzymałeś). Masz na to 14 dni od wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli pismo wysłałeś 15 maja towar powinieneś zwrócić najpóźniej 29 maja). Możesz zwrócić towar osobiście lub wysłać go na adres sprzedawcy (np. przesyłką kurierską). Ty decydujesz jak to zrobisz. Ty ponosisz koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował cię o konieczności poniesienia tych kosztów. Pamiętaj, że powinieneś zwrócić wszystko, także prezenty.

### **Pamiętaj!**

Do odstąpienia od umowy sprzedaży **nie wystarczy:**

- telefoniczne zawiadomienie sprzedawcy o rezygnacji,
- samo zwrócenie (odesłanie) towaru,
- odstąpienie jedynie od umowy kredytowej.

Od umowy **możesz odstąpić nawet jeśli:**

- ▶ oryginalne opakowanie zostało zniszczone,
- ▶ sprawdziłeś działanie produktu (używałeś go),
- ▶ usunięte zostały zabezpieczenia produktu (plomby).

Jeżeli upłynęło **więcej niż 14 dni** od zakupu rozwiązanie umowy jest możliwe **tylko wyjątkowo:**

- ▶ jeżeli sprzedawca się na to **zgodzi**;
- ▶ jeżeli sprzedawca przy zawarciu umowy **nie poinformował** cię o prawie do odstąpienia od umowy (miał taki obowiązek); w takim przypadku termin na odstąpienie wynosi 14 dni od poinformowania o prawie do odstąpienia. Prawo do odstąpienia wygasa po upływie 12 miesięcy;
- ▶ jeżeli przy zawarciu umowy przedsiębiorca **wprowadził konsumenta w błąd**; musisz jednak udowodnić swoje zarzuty; takie sprawy są trudne i z reguły wymagają rozstrzygnięcia przez sąd;
- ▶ w trybie reklamacji - jeżeli towar jest wadliwy możesz odstąpić od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych dla ciebie niedogodności wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie; ograniczenie to nie ma zastosowania przy kolejnej uznanej reklamacji; nie można jednak odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

## Zakupy na raty to kredyt konsumencki

Przy zakupie drogich towarów mamy często możliwość zakupu na raty. Z reguły oznacza to zaciągnięcie kredytu lub pożyczki (kredyt konsumencki). Może go udzielić bank, ale także przedsiębiorca, który nie jest bankiem. Umowa kredytu konsumenckiego powinna być zawarta na piśmie.

### Zanim podpiszesz umowę o kredyt:

- 1. Zastanów się, czy na pewno musisz i chcesz korzystać z kredytu.** Pamiętaj, że oprócz ceny towaru będziesz musiał zapłacić odsetki, a zwykle także dodatkowe koszty (np. opłaty, prowizje, koszty ubezpieczenia).
- 2. Nie podpisuj umowy kredytowej od razu.** Jeżeli jesteś zainteresowany ofertą, poproś sprzedawcę, by dał ci czas na zastanowienie się i sprawdzenie, czy możesz uzyskać kredyt gdzie indziej. Jeżeli nie chce się zgodzić – powinieneś to potraktować jako sygnał ostrzegawczy – może w ogóle nie warto z nim podpisywać umowy.
- 3. Przeczytaj uważnie warunki umowy.** Zwróć uwagę na RRSO (rzeczywista roczna stopa oprocentowania, która pozwala porównać kredyt z innymi) oraz koszt dodatkowych opłat i prowizji.

Dowiedz się, czy i ile będziesz musiał zapłacić w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

- 4. Patrz nie tylko na wysokość miesięcznej raty.** Zwróć uwagę na okres spłaty kredytu, termin spłaty raty i dodatkowe opłaty. Jeżeli dotyczą one ubezpieczenia, dowiedz się, czy jest ono konieczne. Zdarza się, że można z niego zrezygnować.
- 5. Zanim podpiszesz umowę** upewnij się, że przedsiębiorca będzie mógł wydać ci jej egzemplarz (lub kopię). **Sprawdź, co podpisujesz** i zażądaj kopii każdego podpisanego przez siebie dokumentu.
- 6. Pamiętaj, że od umowy kredytu możesz odstąpić bez podania przyczyny w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia.** Jedynym kosztem, który wówczas poniesiesz będą odsetki za ten okres.



**Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika**

**Zrezygnowanie z kredytu nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy sprzedaży.** Jeżeli nie odstąpiłeś od umowy sprzedaży, musisz sprzedawcy zapłacić za towar gotówką lub skorzystać z innego kredytu.

## 2. Wizyta akwizytora

### Wymiana, instalacja, montaż ...

... działamy na zlecenie administracji, w przyszłym tygodniu będzie wymiana drzwi. Będzie Pan w domu w środę?...

... tu się wymienia okna. Na kiedy Pana umówić?...

... zakładamy filtry do wody. Czy u Pani już ktoś był?...

... zakładamy detektory gazu. Chcielibyśmy ustalić, w którym miejscu go założymy ....

Zdarza się, że w ten sposób rozpoczynają rozmowę osoby, które pukają do naszych drzwi ze swoją ofertą handlową.

Możesz też znaleźć w skrzynce pocztowej informację o treści:

„W najbliższych dniach Zakład Usług Gazowych przeprowadza zapisy na wymianę piecyków gazowych i kuchni gazowych. Klient pokrywa jedynie koszty urządzenia z możliwością płatności ratalnej...” lub podobnej.

W pierwszej chwili może ci się wydawać, że tak o swoich działaniach informuje cię administracja budynku albo gazownia. **Na ogół tak nie jest.** W taki właśnie sposób – metodą akwizycji od drzwi do drzwi – poszukują klientów firmy świadczące usługi.



Zanim zdecydujesz o skorzystaniu z usług takiej firmy, pamiętaj że:

- ▶ **Administracja rzadko kiedy prowadzi wymianę okien, drzwi, kuchenek i piecyków gazowych.** Jeżeli przedstawiono ci informację o takiej akcji, zanim cokolwiek podpiszesz albo zgodzisz się na rozpoczęcie prac, zadzwoń do administracji i dowiedz się, czy to prawda.
- ▶ **Przedsiębiorstwo zajmujące się dostarczaniem gazu nie wymienia urządzeń u klientów.** Jeżeli ktoś sugeruje, że jest z gazowni, sprawdź to: poproś o okazanie legitymacji lub upoważnienia, zadzwoń do gazowni i zapytaj, czy to prawda.

## **Tańszy prąd: czy na pewno?**

Od niedawna istnieje możliwość zmiany **sprzedawcy energii elektrycznej**. Zdarza się, że do naszych drzwi pukają przedstawiciele firmy ze swoją ofertą, zapewniając, że będzie ona skutkowała obniżeniem rachunków za prąd. Niekiedy, wbrew deklaracjom, rachunki okazują się wyższe niż dotychczas. Może się okazać, że umowa obejmuje dodatkowe usługi (np. ubezpieczenie domu albo dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne), za które trzeba zapłacić. Z reguły umowa zawierana jest na kilka lat, a wcześniejsze jej rozwiązanie wiąże się z koniecznością zapłaty kary.

Zanim zdecydujesz się skorzystać z zaproponowanej ci oferty – **Dokładnie przeanalizuj** wszystkie jej warunki i zastanów się, czy zmiana rzeczywiście będzie dla ciebie korzystna.

## **Niższy abonament za telefon - nie zawsze**

Zdarza się, że na zmianę umowy namawiają **przedstawiciele niektórych firm telekomunikacyjnych.**

- ▶ Obiecują niższy abonament telefoniczny, nie informując o innych opłatach związanych z korzystaniem z telefonu.
- ▶ Podają się za przedstawicieli dotychczasowego dostawcy usług i przekonują, że zmiana umowy jest konieczna ze względu np. na zmianę nazwy firmy lub jej przekształcenie.
- ▶ Wykorzystują łatwowierność klientów nakłaniając do podpisania dokumentów, które okazują się zamówieniami na usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- ▶ Nie pozostawiają egzemplarza podpisanej umowy.

## **Zanim zawrzesz umowę**

Jeśli więc do twojego mieszkania zapuka akwizytor z informacją, że ma szczególnie korzystną ofertę, dzięki której twoje rachunki będą niższe, **zachowaj ostrożność.**

## Pamiętaj!

- ▶ Możesz nie być zainteresowany ofertą – nie musisz się usprawiedliwiać.
- ▶ Masz prawo nie wpuścić przedstawiciela firmy do mieszkania.
- ▶ Jeśli nie jesteś pewien, masz wątpliwości - nie podpisuj.

## Jeżeli jesteś zainteresowany ofertą:

- ▶ **Zapoznaj się z ofertą**, ale nie podpisuj umowy pochopnie - daj sobie czas na przemyślenie. Oferta, która „sama przychodzi” do klienta może być niekorzystna.
- ▶ **Poproś przedstawiciela firmy, aby zostawił ci warunki umowy i wrócił za kilka dni.**  
W tym czasie porównaj warunki oferty z innymi dostępnymi na rynku i dowiedz się jak najwięcej o właściwościach proponowanych ci towarów lub usług.
- ▶ **Ustal jaką firmę reprezentuje przedstawiciel handlowy** - ważne, aby podał ci nazwę i adres, a najlepiej także numer REGON i NIP. Sprawdź tożsamość przedstawiciela (masz prawo prosić o okazanie identyfikatora lub pisemnego upoważnienia).
- ▶ **Zanim podpiszesz, przeczytaj uważnie całą umowę.** Twój podpis będzie oznaczał, że zapoznałeś się i rozumiesz jej warunki.

- ▶ **Nie podpisuj umowy, która jest dla ciebie niezrozumiała lub zbyt skomplikowana.** Masz prawo nie rozumieć warunków umowy. Zaznacz niejasne postanowienia, a potem skontaktuj się z przedsiębiorcą i poproś o wyjaśnienie wątpliwości.
- ▶ **Rozmawiając z przedstawicielem firmy, stosuj zasadę ograniczonego zaufania.** Pamiętaj, że wiążące są postanowienia umowy na piśmie, nie zaś ustne zapewnienia pracownika firmy. Poproś więc, aby wskazał ci te fragmenty umowy, które potwierdzają jego zapewnienia.
- ▶ **Jeśli akwizytor proponuje ci umowę z dodatkowymi usługami, za które będziesz musiał zapłacić, zapytaj czy możesz podpisać umowę bez nich.** Jeśli dodatkowe usługi są konieczne zastanów się, czy oferta jest korzystna.
- ▶ **Zwróć uwagę na warunki wypowiedzenia umowy i związane z tym konsekwencje finansowe.** Poproś, aby przedstawiciel firmy wskazał ci postanowienia umowy, które dotyczą tych kwestii.
- ▶ **Pamiętaj, że nie jesteś sam.** Zanim podpiszesz, pokaż umowę rodzinie albo znajomym - pomogą ci podjąć decyzję.

## Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Jeżeli od zawarcia umowy **nie minęło 14 dni** możesz ją rozwiązać stosunkowo **łatwo** - bez względu na powody tej decyzji.

Wystarczy złożyć przedsiębiorcy **pismo, w którym odstępujesz od umowy**. Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał) albo przesłać je listem poleconym (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru).

Musisz to zrobić **najpóźniej 14-go dnia od daty zawarcia umowy** (chodzi o dni kalendarzowe: np. jeśli umowę zawarłeś 1 maja pismo musi zostać złożone przedsiębiorcy lub nadane na pocztę najpóźniej 15 maja).



**Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu poradnika**

Jeżeli upłynęło **więcej niż 14 dni** od podpisania umowy rozwiązanie jej będzie możliwe **tylko wyjątkowo**:

- ▶ jeżeli przedsiębiorca się na to **zgodzi**,
- ▶ jeżeli akwizytor przy zawarciu umowy **nie poinformował** o prawie do odstąpienia od umowy (miał taki obowiązek). W takim przypadku termin na odstąpienie wynosi 14 dni od poinformowania o prawie do odstąpienia.

Prawo do odstąpienia wygasa po upływie 12 miesięcy.

- ▶ jeżeli przy zawarciu umowy przedsiębiorca **wprowadził cię w błąd**; musisz jednak udowodnić swoje zarzuty; takie sprawy są trudne i z reguły wymagają rozstrzygnięcia przez sąd.

### **Pamiętaj!**

- ▶ Do odstąpienia od umowy **nie wystarczy** telefoniczne zawiadomienie przedsiębiorcy o rezygnacji.

## 3. Umowy przez telefon

### Kiedy umowa przez telefon jest zawarta

Pamiętaj, że zanim przedsiębiorca przedstawi ci ofertę handlową przez telefon zobowiązany jest uzyskać na to Twoją zgodę.

Na początku rozmowy telefonicznej przedsiębiorca ma obowiązek poinformować cię w jakim celu dzwoni i podać identyfikujące go dane oraz dane osoby, w imieniu której telefonuje.

Od 25 grudnia 2014 r. nie jest już możliwe zawarcie umowy tylko na podstawie twojej zgody wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, jeżeli to przedsiębiorca dzwoni i proponuje zawarcie umowy (wcześniej było to możliwe).

Przedsiębiorca musi w takim przypadku przestać ci potwierdzenie warunków umowy na papierze lub innym trwałym nośniku. Po otrzymaniu takich informacji masz prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Dopiero, gdy złożysz oświadczenie – na papierze lub innym trwałym nośniku – o przyjęciu proponowanych warunków, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.

## Zawarłeś umowę, ale chcesz się z niej wycofać

Wystarczy, że złożysz przedsiębiorcy **pismo**, w którym **odstępujesz od umowy**.

Musisz to zrobić **w ciągu 14 dni** (kalendarzowych), przy czym termin ten liczy się:

- ▶ w przypadku **zakupu** towaru od dnia **wydania** towaru,
- ▶ w przypadku zawarcia umów o **świadczenie usług** od dnia **zawarcia umowy**,
- ▶ w przypadku **zmiany** warunków umowy o świadczenie **usług** - od dnia otrzymania **potwierdzenia** nowych warunków.

Pismo takie możesz dostarczyć do firmy osobiście (przygotuj jego kopię i poproś pracownika firmy, aby potwierdził na niej, że pismo otrzymał) albo przesać je listem poleconym (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru).



**Wzór pisma o odstąpieniu od umowy znajdziesz na końcu Poradnika**

### **Pamiętaj!**

- ▶ Do odstąpienia od umowy **nie wystarczy** telefoniczne zawiadomienie przedsiębiorcy o rezygnacji.



## 4. Wzory pism

### 1. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży lub świadczenia usług zawartej na pokazie / w domu klienta / przez telefon

miejsce, data

imię i nazwisko  
adres konsumenta

nazwa i adres  
przedsiębiorcy

#### Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy

Oświadczam, że odstępuję od umowy .....  
nr ..... zawartej dnia ..... w .....

jeżeli otrzymałeś towar:

Towar otrzymałem w dniu.....

jeżeli zapłaciłeś za towar lub wpłaciłeś zaliczkę:

Proszę o zwrot kwoty ..... zł (słownie ..... złotych)

przekazem pocztowym na adres .... / przelewem na rachunek bankowy nr .....

własnoręczny podpis

## 2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o kredyt konsumencki

miejsowość, dnia ...

imię i nazwisko  
adres konsumenta

nazwa i adres  
kredytodawcy /  
pożyczkodawcy

Oświadczam, że odstępuję od umowy kredytu / pożyczki numer ..... zawartej w dniu ..... Umowa została zawarta na zakup ..... od firmy.....

własnoręczny podpis

Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej, jakie masz prawa jako konsument przyjdź, zadzwoń, napisz!

Miejski Rzecznik Konsumentów bezpłatnie oceni twoje racje, udzieli porady prawnej, wskaże możliwe rozwiązania.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie  
ul. Canaletta 2  
00-099 Warszawa  
tel. 22 44 33 444  
fax 22 44 33 470  
[www.konsument.um.warszawa.pl](http://www.konsument.um.warszawa.pl)

Publikacja sfinansowana została ze środków Miasta Stołecznego Warszawy.

Egzemplarz udostępniany nieodpłatnie.

Wersja elektroniczna dostępna jest również na stronie:

[www.konsument.um.warszawa.pl/publikacje](http://www.konsument.um.warszawa.pl/publikacje)

ISBN 978-83-63269-28-9