Czy konsument może odstąpić od umowy sprzedaży zawartej w zwykłym sklepie stacjonarnym w terminie 14 dni (bez podania przyczyny) i zwrócić nabytą rzecz?

Konsument pyta: - Czy konsument jako kupujący może odstąpić od umowy sprzedaży zawartej w zwykłym sklepie stacjonarnym w terminie 14 dni (bez podania przyczyny) i zwrócić nabytą rzecz? Nabyłem w zwykłym sklepie stacjonarnym fotel. Jednakże po ustawieniu go w domu stwierdziłem, że mi się jednak nie podoba. Czy mogę go skutecznie zwrócić do sklepu i żądać zwrotu pieniędzy?

Przepisy nie uprawniają konsumenta do zwrotu nabytej rzeczy w tradycyjnym, zwykłym sklepie stacjonarnym (w tzw. lokalu przedsiębiorstwa) bez podania przyczyny. Inaczej mówiąc – przepisy nie uprawniają konsumenta do odstąpienia od tak zawartej umowy bez podania przyczyny. Wyjaśnić bowiem należy, iż odstąpienie od umowy w terminie 14 dni (najczęściej od daty jej zawarcia) dotyczy umów zawieranych:

1. poza lokalem przedsiębiorstwa (tj. poza miejscem prowadzenia działalności będącym nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe albo miejscem prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe) lub
2. na odległość (tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, np. przez telefon, internet itp.)

Jednakże należy rozróżnić sytuację, w której konsument chce zwrócić towar (odstąpić od umowy) bez podania przyczyny, od odstąpienia od umowy z uwagi na wady rzeczy. W analizowanej sytuacji, gdyby fotel miał być np. koloru szarego, a sprzedawca wydał tenże fotel zapakowany w kartonie i w domu konsumenta po jego rozpakowaniu okazałoby się, że sprzedawca wydał konsumentowi fotel czerwony (zamiast umówionego szarego), wówczas konsument mógłby w ramach uprawnień reklamacyjnych odstąpić od umowy wskazując na niewłaściwy, inny niż umówiony kolor (z zastrzeżeniem, że sprzedawca nie mógłby skutecznie zaproponować wymiany fotela na zgodny z umową, wolny od wad w umówionym kolorze).

Zwrócić trzeba uwagę na zasługującą na aprobatę praktykę części sklepów stacjonarnych, które umożliwiają konsumentom odstąpienie od umowy (zwrot towaru) np. w terminie 30 dni od dnia zakupu. W świetle przepisów przyznanie takiego uprawnienia kupującemu (w szczególności konsumentowi) na podstawie umowy (czy regulaminu sklepu) jest dozwolone i oparte na przepisie art. 395 § 1 i 2 kodeksu cywilnego. Przyznanie takiego dodatkowego uprawnienia konsumentom może przy tym zostać ograniczone, np. do określonego asortymentu, okresu czasu itp. Przepisy prawa konsumenckiego określają bowiem minimalne prawa konsumentów, a te przyznane konsumentom w umowach nie mogą być mniej korzystne niż wynikające z tychże przepisów, ale mogą przyznawać więcej praw konsumentom. Jeżeli więc w danym sklepie istnieje np. regulamin, który przyznaje kupującym takie prawo do zwrotu rzeczy, to spełniając ewentualnie zastrzeżone warunki zwrotu konsument może skutecznie zwrócić nabyty towar, a sprzedawca ma obowiązek przyjąć taki towar i zwrócić pieniądze, bowiem umownie się do tego zobowiązał.

Takie dodatkowe uprawnienia przyznane konsumentom przez niektóre sklepy stacjonarne nie mogą być jednakże w aktualnym stanie prawnym rozciągane na wszystkie takie sklepy, a należy je uznać za dodatkowy atut do skorzystania z oferty danego sprzedawcy prowadzącego tradycyjny sklep.

podstawa prawna: art. 2 pkt. 1-3, art. 7 oraz art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 t.j.), art. 395 § 1 i 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 t.j.)