

Dz.U. 2000 Nr 22 poz. 271

Opracowano na
podstawie: tj. Dz. U.
z 2012 r. poz. 1225.

USTAWA
z dnia 2 marca 2000 r.

**o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę
wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹⁾**

Rozdział 1
Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa

Art. 1.

1. Przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, okazuje przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie.
2. Przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługiwanie publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej.
3. Przepisy niniejszego rozdziału stosuje się także do umowy zawartej w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu.

¹⁾ Niniejsza ustawa dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia następujących dyrektyw Wspólnot Europejskich:

- 1) dyrektywy 85/374/EWG z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe (Dz. Urz. WE L 210 z 07.08.1985), zmienionej dyrektywą 1999/34/WE (Dz. Urz. WE L 141 z 04.06.1999);
- 2) dyrektywy 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz. Urz. WE L 372 z 31.12.1985);
- 3) dyrektywy 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. Urz. WE L 95 z 21.04.1993);
- 4) dyrektywy 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz. Urz. WE L 144 z 04.06.1997).

Dane dotyczące ogłoszenia aktów prawa Unii Europejskiej, zamieszczone w niniejszej ustawie – z dniem uzyskania przez Rzeczpospolitą Polską członkostwa w Unii Europejskiej – dotyczą ogłoszenia tych aktów w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej – wydanie specjalne.

Art. 2.

1. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).
3. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Art. 3.

1. Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.
2. Konsument, na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Art. 4.

Jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Art. 5.

Przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się do umów:

- 1) o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia;
- 2) sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta;

- 3) powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 euro;
- 4) o prace budowlane;
- 5) dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych;
- 6) ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji;
- 7) dotyczących papierów wartościowych oraz jednostek uczestnictwa w funduszach powierniczych i inwestycyjnych (usługi inwestycyjne).

Rozdział 2

Umowy zawierane na odległość

Art. 6.

1. Umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.²⁾), są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.
2. Propozycja zawarcia umowy w postaci oferty, zaproszenia do składania ofert lub zamówień albo do podjęcia rokowań powinna jednoznacznie i w sposób zrozumiały informować o zamiarze zawarcia umowy przez tego, kto ją składa.
3. Posłużenie się telefonem, wizjofonem, telefaksem, pocztą elektroniczną, automatycznym urządzeniem wywołującym lub innym środkiem komunikacji elektronicznej w celu złożenia propozycji zawarcia umowy może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą konsumenta.
4. Posłużenie się środkami porozumiewania się na odległość w celu złożenia propozycji zawarcia umowy nie może odbywać się na koszt konsumenta.

Art. 7.

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

²⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 173, poz. 1808, z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z 2008 r. Nr 171, poz. 1056 i Nr 216, poz. 1371, z 2009 r. Nr 201, poz. 1540 oraz z 2011 r. Nr 85, poz. 459 i Nr 134, poz. 779.

3. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Art. 8.

1. Umowa o świadczenie ciągle lub okresowe może być zawarta na czas oznaczony albo nieoznaczony.
2. Umowę zawartą na czas dłuższy niż rok poczytuje się po upływie tego terminu za zawartą na czas nieoznaczony.
3. Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem terminu miesięcznego, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

Art. 9.

1. Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:
 - 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
 - 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
 - 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki;
 - 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
 - 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy;
 - 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3;
 - 7) kosztach wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli są one skalkulowane inaczej niż wedle normalnej taryfy;
 - 8) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
 - 9) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągle lub okresowe;
 - 10) miejscu i sposobie składania reklamacji;
 - 11) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, powinny być sformułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania.
3. Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w ust. 1, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia.

4. Obowiązek określony w ust. 3 nie dotyczy jednorazowych świadczeń, które same są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które rachunek wystawia osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość, dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy (operator środków porozumiewania się), z wyjątkiem jednak informacji, o których mowa w ust. 1 pkt 1.

Art. 10.

1. Termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia.
2. W razie braku potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 9 ust. 1, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Jeżeli jednak konsument po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do dziesięciu dni od tej daty.
3. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:
 - 1) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1;
 - 2) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;
 - 3) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
 - 4) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
 - 5) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
 - 6) dostarczania prasy;
 - 7) usług w zakresie gier hazardowych.

Art. 11.

1. Umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia.
2. Umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, niepowodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta.

Art. 12.

1. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie trzydziestu dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy.
2. Jeżeli przedsiębiorca nie może spełnić świadczenia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w ter-

minie trzydziestu dni od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

3. W wypadku gdy przedsiębiorca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez konsumenta, przedsiębiorca może, jeżeli zawarto takie zastrzeżenie w umowie, zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem konsumenta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt przedsiębiorcy.
4. W wypadku, o którym mowa w ust. 3, konsument ma prawo odstąpić od umowy w sposób i na zasadach określonych w art. 7. Zwrot rzeczy następuje w takim wypadku na koszt przedsiębiorcy.

Art. 13.

1. W wypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta przedsiębiorca ma obowiązek poświadczyć na piśmie zwrot świadczenia.
2. Jeżeli świadczenie konsumenta ma być spełnione z wykorzystaniem kredytu lub pożyczki udzielonych przez przedsiębiorcę albo gdy umowa przewidywała wykorzystanie kredytu udzielonego na podstawie porozumienia kredytodawcy z przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest skuteczne także wobec umowy kredytu lub pożyczki zawartej przez konsumenta.

Art. 14. (uchylony).

Art. 15.

Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.

Art. 16.

1. Przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się do umów:
 - 1) z wykorzystaniem automatów sprzedających;
 - 2) z wykorzystaniem innych automatów umieszczonych w miejscach prowadzenia handlu;
 - 3) (uchylony);
 - 4) (uchylony);
 - 5) (uchylony);
 - 6) rent;
 - 7) (uchylony);
 - 8) zawartych z operatorami telekomunikacji przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych;
 - 9) dotyczących nieruchomości, z wyjątkiem najmu;
 - 10) sprzedaży z licytacji.

2. Przepisów art. 7, 9 i art. 12 ust. 1 nie stosuje się do:

- 1) sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do mieszkania lub miejsca pracy konsumenta;
- 2) świadczenia, w ściśle oznaczonym okresie, usług w zakresie zakwaterowania, transportu, rozrywek, gastronomii; w wypadku rozrywek na świeżym powietrzu przedsiębiorca może zastrzec także wyłączenie obowiązku zawiadomienia o niemożności spełnienia świadczenia, o którym mowa w art. 12 ust. 2, jednak tylko we wskazanych w umowie okolicznościach.

Rozdział 2a

Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych

Art. 16a.

1. Usługami finansowymi w rozumieniu ustawy są w szczególności:

- 1) czynności bankowe;
- 2) umowy kredytu konsumenckiego;
- 3) czynności ubezpieczeniowe;
- 4) umowy uczestnictwa w: funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym.

2. Przepisów ustawy nie stosuje się do usług polegających na gromadzeniu środków pieniężnych i ich lokowaniu, z przeznaczeniem na wypłatę członkom otwartego funduszu emerytalnego lub uczestnikom pracowniczego funduszu emerytalnego po osiągnięciu przez nich wieku emerytalnego w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2010 r. Nr 34, poz. 189, z późn. zm.³⁾) i ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2001 r. Nr 60, poz. 623 oraz z 2002 r. Nr 25, poz. 253 i Nr 141, poz. 1178)⁴⁾.

3. Przepisów ustawy nie stosuje się do odstąpienia od umowy o kredyt konsumenci zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

4. Przepisów art. 16b ust. 1 pkt 1–5, 12, 14, 15 oraz 17–19 nie stosuje się do usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175 i Nr 291, poz. 1707 oraz z 2012 r. poz. 1166).

Art. 16b.

1. Konsument powinien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o:

³⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2010 r. Nr 127, poz. 858 i Nr 182, poz. 1228, z 2011 r. Nr 75, poz. 398, Nr 106, poz. 622, Nr 171, poz. 1016, Nr 187, poz. 1111 i Nr 232, poz. 1378 oraz z 2012 r. poz. 596.

⁴⁾ Utraciła moc.

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, a w przypadku gdy działalność przedsiębiorcy wymaga uzyskania zezwolenia, danych dotyczących instytucji udzielającej zezwolenia;
- 2) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiciela przedsiębiorcy, o ile taki występuje;
- 3) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) podmiotu innego niż przedsiębiorca świadczący usługi finansowe na odległość, w tym operatora środków porozumiewania się na odległość, oraz charakterze, w jakim podmiot ten występuje wobec konsumenta;
- 4) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu;
- 5) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki, a w przypadku niemożności określenia dokładnej ceny, podstawie obliczenia ceny umożliwiającej konsumentowi dokonanie jej weryfikacji;
- 6) ryzyku związanym z usługą finansową, jeżeli wynika ono z jej szczególnych cech lub charakteru czynności, które mają być wykonane, lub jeżeli cena bądź wynagrodzenie zależą wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- 7) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia;
- 8) kosztach oraz terminie i sposobie świadczenia usługi;
- 9) prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 16c ust. 1 i ust. 2, albo wskazaniu, że prawo takie nie przysługuje, oraz wysokości ceny, którą konsument jest obowiązany zapłacić w przypadku, o którym mowa w art. 16c ust. 5;
- 10) dodatkowych kosztach ponoszonych przez konsumenta wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, jeżeli mogą one wystąpić;
- 11) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący;
- 12) minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
- 13) miejscu i sposobie składania reklamacji;
- 14) możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy;
- 15) prawie wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 8 ust. 3, oraz skutkach tego wypowiedzenia, w tym o karach umownych;
- 16) istnieniu funduszu gwarancyjnego lub innych systemów gwarancyjnych, jeżeli takie istnieją;
- 17) języku stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem;
- 18) prawie właściwym państwa, które stanowi podstawę stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość, oraz prawie właściwym do zawarcia i wykonania umowy;
- 19) sądzie właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy;

- 20) pobieraniu od konsumenta oświadczenia o poddaniu się egzekucji, stanowiącego podstawę do wystawienia przez bank bankowego tytułu egzekucyjnego stosownie do przepisów Prawa bankowego.
2. W wypadku przekazywania konsumentowi informacji w formie głosowych komunikatów telefonicznych nie stosuje się przepisów ust. 1 pkt 6–8 oraz pkt 10–20. Przedsiębiorca jest obowiązany zamieścić w komunikacie informację o prawie konsumenta do żądania przedstawienia pozostałych informacji, o których mowa w ust. 1, oraz o sposobie uzyskania tych informacji.
 3. Przed zawarciem umowy lub gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który nie pozwala na doręczenie warunków umowy, niezwłocznie po jej zawarciu, przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta, w szczególności dyskiety, CD-ROM-u, DVD, informacji, o których mowa w ust. 1.
 4. W czasie trwania umowy konsument ma prawo żądać doręczenia jej warunków na piśmie. Konsument ma także prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane umową lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi.
 5. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy jednorazowych świadczeń, które same są spełniane przy użyciu środków porozumiewania się na odległość i za które rachunek wystawia osoba fizyczna lub prawna, która w ramach swojego przedsiębiorstwa udostępnia co najmniej jeden środek porozumiewania się na odległość, dostępny dla konsumenta i przedsiębiorcy (operator środków porozumiewania się), z wyjątkiem jednak informacji, o których mowa w ust. 1 pkt 1.
 6. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy poszczególnych czynności (umów szczegółowych) wynikających z umowy (umowy ramowej).
 7. W wypadku wykonywania poszczególnych czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, jeżeli czynności te nie wynikają z wcześniej zawartej umowy (umowy ramowej), obowiązek określony w ust. 1 dotyczy tylko pierwszej z tych czynności. Jeżeli w ciągu roku od dnia wykonania pierwszej czynności nie wykonano żadnej czynności o tym samym charakterze pomiędzy tymi samymi stronami, to do pierwszej czynności wykonanej po tym czasie stosuje się ust. 1.
 8. Obowiązek określony w ust. 1 uważa się za spełniony, jeżeli przedsiębiorca przekazał konsumentowi właściwy formularz informacyjny, o którym mowa odpowiednio w art. 14 lub art. 19 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715, z późn. zm.⁵⁾).

Art. 16c.

1. Konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie czternastu dni od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 16b ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy.

⁵⁾ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2011 r. Nr 165, poz. 984 i Nr 201, poz. 1181 oraz z 2012 r. poz. 1193.

2. W wypadku umów, o których mowa w art. 16a ust. 1 pkt 3, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzydzieści dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 16b ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy.
3. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).
4. W wypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie trzydziestu dni:
 - 1) od dnia odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta albo
 - 2) od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń przedsiębiorcy.
5. W wypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 lub ust. 2, przedsiębiorca może żądać zapłaty ceny za usługę rzeczywiście wykonaną.
6. Przedsiębiorca nie może żądać zapłaty, o której mowa w ust. 5, jeżeli rozpoczął świadczenie usług bez zgody konsumenta, a także jeżeli nie wskazał, zgodnie z art. 16b ust. 1 pkt 9, wysokości ceny, którą konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w ust. 5.
7. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:
 - 1) umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 i ust. 2;
 - 2) umów dotyczących instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, sprzedaży papierów wartościowych z zobowiązaniem do ich odkupu oraz terminowych operacji finansowych; przez terminowe operacje finansowe rozumie się operacje, w których ustalono cenę, kurs, stopę procentową lub indeks – a w szczególności nabywanie walut, papierów wartościowych, złota lub innych metali szlachetnych, towarów lub praw, w tym umowy obliczone tylko na różnicę cen, opcje i prawa pochodne – zawarte na umówioną datę lub umówiony termin, w obrocie rynkowym;
 - 3) umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.
8. Jeżeli do umowy jest dołączona kolejna umowa zawarta na odległość dotycząca usług świadczonych przez przedsiębiorcę lub podmiot inny niż przedsiębiorca na podstawie porozumienia pomiędzy tym podmiotem a przedsiębiorcą, odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej usług finansowych jest skuteczne także wobec tej kolejnej umowy.

Art. 16d.

Jeżeli przedsiębiorca nie dopełni obowiązków określonych w art. 16b ust. 1–3, konsument ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie bez konieczności ponoszenia kosztów należnych przedsiębiorcy.

Art. 16e.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale do umów zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych stosuje się przepisy rozdziału 2.

Art. 17.

Nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć praw konsumenta określonych w art. 1–16e.

Rozdział 3**Zmiany w przepisach obowiązujących**

Art. 18–20. (pominięte).⁶⁾

Art. 21.

Przepisy art. 1–17 oraz art. 18 pkt 1–5 stosuje się do umów zawartych i niewykonanych w dniu wejścia w życie ustawy.

Art. 22.

Przepisów Kodeksu cywilnego o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny nie stosuje się, jeżeli produkt został wprowadzony do obrotu krajowego przed dniem wejścia w życie ustawy.

Art. 23. (pominięty).⁷⁾

Art. 24.

Ustawa wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia.

⁶⁾ Zamieszczone w obwieszczeniu Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 14 września 2012 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. poz. 1225).

⁷⁾ Zamieszczony w obwieszczeniu.