

## Zwrot towarów na indywidualne zamówienie

W obecnych czasach zakupy w sieci stały się codziennością. Każdego dnia tysiące osób zamawia za pośrednictwem Internetu różnego rodzaju towary. Bardzo często zdarza się, że są to towary wykonane zgodnie ze specyfikacją kupującego. Co w przypadku gdy dokonamy zakupu produktu wykonanego na zamówienie, a chcielibyśmy dokonać jego zwrotu? Czy ustawowe prawo do odstąpienia do umowy zawartej na odległość w takich sytuacjach również obowiązuje?

### Prawo do odstąpienia od umowy

Przypadki wyłączenia prawa odstąpienia od umowy uregulowane są w art. 38 ustawy o prawach konsumenta (dalej: Ustawa). Zgodnie z art. 38 pkt 3 Ustawy prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Artykuł 16 lit. c dyrektywy 2011/83/UE zakazuje ustanawiania w ustawodawstwie krajowym prawa konsumenta do odstąpienia od umowy przewidującej dostawę towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych.

Sprzedawca na omawiany wyjątek może powołać się przeciwko konsumentowi, który poza lokalem przedsiębiorstwa zawarł umowę dotyczącą sprzedaży towaru, który powinien być wyprodukowany według specyfikacji konsumenta, niezależnie od tego, czy przedsiębiorca rozpoczął produkcję tego towaru. Treść art. 16 lit. c dyrektywy 2011/83/UE jednoznacznie wskazuje, iż wyjątek ten jest nierozłącznie związany z samym przedmiotem umowy, którym jest wyprodukowanie towaru według specyfikacji konsumenta w rozumieniu art. 2 pkt 4 tej dyrektywy, a zatem możliwość powołania się na ten wyjątek przeciwko konsumentowi przysługuje natychmiast i nie jest uzależniona od wystąpienia jakiegokolwiek zdarzenia po zawarciu umowy, w szczególności od tego, czy rzeczona umowa została wykonana lub czy jest w trakcie wykonywania przez przedsiębiorcę. *Tak wyr. TSUE z 21.10.2020 r. w sprawie Möbel Kraft (C-529/19, EU:C:2020:846, pkt 24 i 30).*

### Definicja „produktu na zamówienie”

Kluczowe jest zrozumienie pojęcia „produkt na zamówienie”. Wyłączenie odstąpienia od umowy dotyczy sytuacji, w której produkt rzeczywiście powstaje według specyfikacji konsumenta, czyli np. klient przesyła projekt graficzny i projekt ten jest nadrukowywany na zamówiony przez konsumenta kubku. Należy podkreślić, iż sytuacje gdy na stronie

sprzedawcy jest kilka wariantów grafiki do wyboru i rolą konsumenta jest jedynie wybór grafiki z uprzednio przedstawionej przez sprzedawcę, to wówczas kubek z taką grafiką nie będzie produktem na zamówienie i wówczas konsument ma prawo odstąpienia od umowy.

### Przykłady zamówień indywidualnych

Przykładami takich zamówień indywidualnych mogą być:

1. meble wycięte na wymiar określony przez klienta
2. materiał włókienniczy docięty na wymiar
3. koszulka z nadrukiem przekazanym przez klienta
4. biżuteria z własnym grawerem.

Bardzo często sprzedawcy nieprawidłowo interpretują pojęcie towaru na indywidualne zamówienie, ze szkodą dla konsumentów. Należy podkreślić, iż w przypadku gdy sprzedawca nie posiada aktualnie na magazynie towaru, ale jest w stanie go sprowadzić z hurtowni to nie przesądza automatycznie, iż taki towar był na indywidualne zamówienie w świetle ustawy o prawach konsumenta. Jeżeli jest to towar standardowy to konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ustawowym terminie. Należy rozróżnić produkt stricte spersonalizowany, wykonany na zamówienie, wytwarzany według specyfikacji konsumenta od produktu na zamówienie, który pochodzi ze standardowej oferty, ale gdy nie ma go obecnie na stanie. Ponadto jeżeli zamówienie dotyczy towaru niezmodyfikowanego pod indywidualne potrzeby konsumenta, to nie zachodzi wskazany wyjątek ustawowy. Nie ma przy tym znaczenia, że dany towar może być rzadkością na rynku czy też trzeba go sprowadzić z innego kontynentu. Jeżeli sprzedawca ma taką rzecz w swojej ofercie, to znaczy jest ona objęta standardowymi procedurami sprzedaży na odległość tak jak jakiegokolwiek inny asortyment. Próba pozbawienia konsumenta jego prawa do odstąpienia od umowy, np. poprzez wprowadzenie odpowiedniego zapisu w regulaminie sklepu, może być uznana za klauzulę niedozwoloną.

### Ochrona sprzedawcy

Jeśli zatem dany produkt lub świadczenie zostało wykonane ściśle według dyspozycji kupującego, to nie jest możliwy zwrot towaru wykonanego na zamówienie. Nie wyklucza to możliwości zwrócenia się do sprzedawcy z zapytaniem czy można dokonać zwrot towaru na zamówienie, jednak sprzedawca nie ma obowiązku go przyjąć.

Powyższe rozwiązanie ma zapewnić sprzedawcy ochronę i bezpieczeństwo w rozumieniu ekonomicznym oraz biznesowym. Chronić ma przed nadmiernymi kosztami oraz natłokiem potencjalnie nieprzydatnych rzeczy, z których nabycia klienci rezygnują. Sprzedawca nie będzie miał możliwości sprzedaży zwróconej mu rzeczy, którą wykonał na zamówienie konkretnej osoby, zgodnie ze specyfikacją przedłożoną przez pierwotnego nabywcę. Dla innych taki produkt będzie bezużyteczny, a dla sprzedawcy niepotrzebny, ani nie przyniesie mu zysku. Zatem przy zakupie towarów na indywidualne zamówienie należy się odpowiednio długo zastanowić nad zakupem.