

Opis problemu

Zdarzają się sytuacje i to wcale nierzadkie, że klient zamawia towar z wyborem płatności za pobraniem, po czym go nie odbiera, uważając wręcz, że nie musi. Poniżej przedstawiamy Państwu opis w jakim położeniu prawnym jest zarówno sprzedawca jak i kupujący oraz dwa rozwiązania, jakie można zastosować.

Położenie prawne sprzedawcy i kupującego

W pierwszej kolejności wskazać należy, że jeśli doszło do skutecznego zawarcia umowy sprzedaży (czyli klient zamówił towar a Państwo potwierdzili to zamówienie zgodnie z procedurą obowiązującą w sklepie internetowym), to na obu stronach spoczywają zobowiązania:

- na Państwu jako sprzedawcy – zobowiązanie do przeniesienia własności towaru na kupującego oraz wydania towaru,
- na kupującym – do odebrania towaru i zapłaty ceny.

Rozwiązanie I.

W związku z faktem, że kupujący nie wykonuje ciężących na nim zobowiązań, możecie Państwo żądać od klienta wykonania ciężących na nim zobowiązań – tj. odbioru towaru i zapłaty ceny. Żądanie sprzedawcy powinno przybrać formę pisemną i dotyczyć obu elementów obowiązku kupującego: zapłaty kwoty wynikającej z zawartej umowy oraz odebrania rzeczy.

Rozwiązanie II.

Drugim możliwym do zastosowania sposobem, jest uwolnienie się przez Państwa jako sprzedawcy od zawartej umowy, na skutek nie wykonania zobowiązania ciężącego na kliencie, w postaci obowiązku uiszczenia ceny. W tym celu, powinniście Państwo przesłać do Klienta wezwanie (np. mailowe bądź pisemne), wyznaczając dodatkowy termin na dokonanie płatności (np. 7 dni) i odbiór towaru, informując jednocześnie, że po bezskutecznym upływie tego terminu, sprzedawca odstąpi od umowy sprzedaży. W wypadku bezskutecznego upływu drugiego terminu na dokonanie płatności, możecie Państwo przesłać klientowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy na podstawie art. 491 Kodeksu Cywilnego. Jednocześnie, możecie Państwo domagać się poniesionych kosztów – w tym zakresie rekomendujemy następujące rozwiązanie:

1. Jeśli odstąpienie przez Państwa od umowy, nastąpiło **po** upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy - wówczas możecie Państwo domagać się kosztów dostawy w obie strony (dostawa do Konsumenta i dostawa zwrotna – odesłanie towaru do sprzedawcy). Ww. termin graniczny 14 dni wynika z faktu, że teoretycznie Konsument w terminie 14 dni ma prawo odstąpić od umowy, a wówczas jedyny koszt, jaki będzie musiał ponieść, to koszt zwrotu towaru – „bezpośrednie koszty zwrotu Towaru” (odesłania towaru do sprzedawcy). Tym samym w razie wcześniejszego, aniżeli 14 dni, przesłania takiego pisma Konsumentowi, możecie Państwo domagać się tylko kosztów zwrotu towaru do Państwa (z racji hipotetycznej możliwości odstąpienia przez Konsumenta od umowy i braku konieczności ponoszenia przez niego kosztów Dostawy).
2. Jeśli odstąpienie przez Państwa od umowy, nastąpiło **przed** upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy - częściowo wyjaśnienie znajduje się powyżej. Gdy zdecydujecie się Państwo przesłać takie pismo do Konsumenta przed upływem 14 dni od dnia nie wykonania przez niego zobowiązania (= od dnia odmowy odebrania przesyłki za pobraniem), możecie Państwo domagać się tylko kosztów zwrotu towaru do Państwa (z racji hipotetycznej możliwości odstąpienia przez Konsumenta od umowy i braku konieczności ponoszenia przez niego kosztów Dostawy).

Powyższe uwagi dotyczą Konsumenta, nie dotyczą przedsiębiorcy, od którego zawsze możecie Państwo domagać się zwrotu kosztów dostawy w obie strony – tj. zgodnie z punktem 1., ponieważ przedsiębiorcy nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy.

Przedmiotowe wezwania do zapłaty oraz oświadczenia o odstąpieniu powinny być wysyłane do Klientów listem poleconym (najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru) – wówczas będziecie Państwo dokładnie widzieli, kiedy klient odebrał pismo i kiedy rozpoczął bieg termin do zapłaty.