



Rzetelny  
Regulamin

# **Obowiązki i uprawnienia e-sprzedawcy w zakresie zwrotów i reklamacji konsumenckich**



## Agenda

- Odstąpienie od umowy
  - Terminy i koszty
  - Wyjątki
- Reklamacje
  - Rękojmia vs gwarancja
  - Wady towarów
- Podsumowanie



Rzetelny  
Regulamin

## Aktualny stan prawny od 25 grudnia 2014 r.

- Kodeks cywilny ze zmianami
- Ustawa o prawach konsumenta



## Definicje

- **Konsument** – os. fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- **Umowa zawarta na odległość**;
- **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi ... przechowywanie informacji ... pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci.



Rzetelny  
Regulamin

## **Odstąpienie od umowy**

Rozdział IV ustawy o prawach  
konsumenta



## Obowiązki informacyjne

- **sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia** od umowy na podstawie art. 27, a także **wzorze formularza** odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;
- **kosztach zwrotu rzeczy** w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą



## Obowiązki informacyjne

- **obowiązku zapłaty przez konsumenta** poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych **kosztów** zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2
- **braku prawa odstąpienia** od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy



## Prawo odstąpienia

- Sprzedawca ponosi koszty odstąpienia jeżeli nie poinformuje konsumenta o tym koszcie;
- 12 miesięcy na odstąpienie jeżeli nie poinformuje o prawie do odstąpienia;
- konsument **nie ponosi odpowiedzialność** za zmniejszenie wartości rzeczy.





## Prawo odstąpienia

- Konsument może odstąpić od umowy, **składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.**
- Formularz (**konsument może** ale nie musi **go użyć**)
  - Papierowy (Załącznik nr 2)
  - Elektroniczny
  - Oświadczenie na stronie



## Prawo odstąpienia

- W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

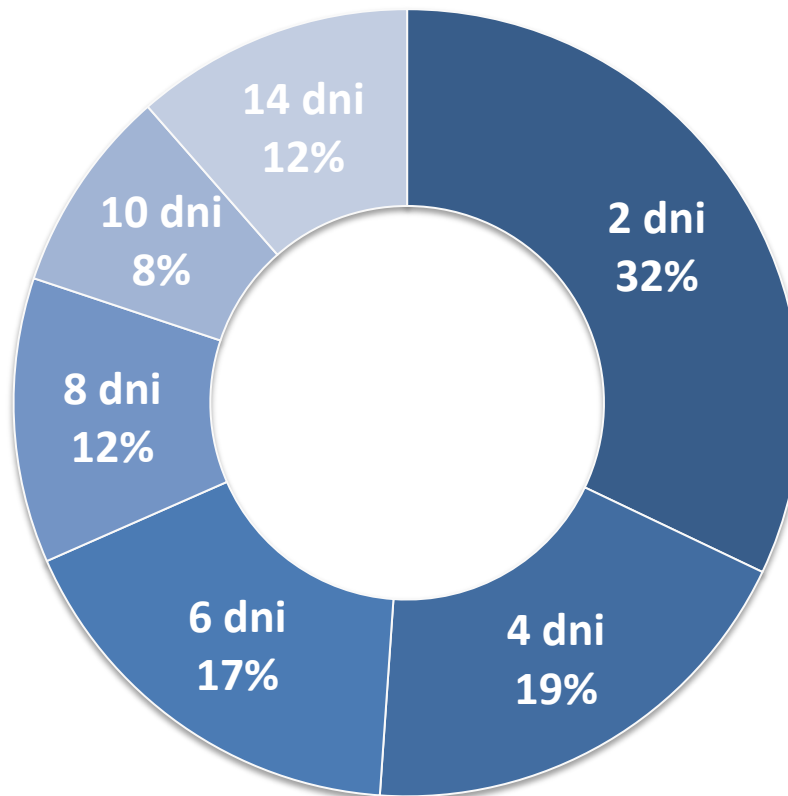


## Prawo odstąpienia

- Odstąpienie od umowy **14 dni kalendarzowych** od otrzymania rzeczy lub
  - Dostawy częściowe (ostatnia)
  - Dostawy regularne (pierwsza)
- Jak dokładnie liczyć termin ?



## Prawo odstąpienia



n = 3074



## Prawo odstąpienia

- Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
- Co jeżeli nie odeśle ?



## Prawo odstąpienia

- Przedsiębiorca ma obowiązek nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić wszystkie dokonane przez konsumenta płatności, również koszty dostawy towaru (najtańszego sposobu)
- Przesyłka za pobraniem ?



## Prawo odstąpienia

### Przykład I

- Składając zamówienie mam do wyboru
  - Odbiór osobisty – 0 zł
  - Poczta Polska – 8 zł
  - Kurier – 20 zł

Konsument wybrał kuriera – sprzedawca zwraca 8 zł



## Prawo odstąpienia

### Przykład II

- Składając zamówienie mam do wyboru
  - Paczkomat – 10 zł
  - Kurier – 20 zł

Konsument wybrał kuriera – sprzedawca zwraca 10 zł w sytuacji, gdy konsument mógł skorzystać z tej formy dostawy.





## Prawo odstąpienia

- Przedsiębiorca może **wstrzymać się ze zwrotem płatności** otrzymanych od konsumenta do chwili **otrzymania rzeczy z powrotem** lub **dostarczenia** przez konsumenta **dowodu jej odesłania**, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej



## Prawo odstąpienia

- Konsument **ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy** będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
- W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów konsument powinien obchodzić się z towarami w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym



## Prawo odstąpienia

- Pomniejszenie wartości towaru
  - Ocena i próba wyceny
  - Poinformowanie konsumenta
  - Zwrot częściowej wpłaconej kwoty
  - co dalej ...



## Prawo odstąpienia

- Konsument nie może normalnie użytkować rzeczy, w przeciwnym razie odstępując od umowy może zostać obciążony dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem jej wartości.
- Przykłady ?



## Prawo odstąpienia

*„W pierwszej kolejności strony umowy powinny spróbować porozumieć się co do procentowego określenia zużycia przedmiotu/usługi. Jeżeli jednak nie dojdą do konsensusu kwestię tę będzie musiał rozstrzygnąć sąd.”*



## Wyjątki z odstąpienia

### Artykuły higieniczne (warunkowo)

- przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana **w zapieczętowanym opakowaniu**, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;



## Wyjątki z odstąpienia

### Zamówienia indywidualne

- przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;



## Wybrane wyjątki spośród 13

### Artykuły spożywcze

- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;





## Wybrane wyjątki spośród 13

### Nagrania – CD, DVD, programy (warunkowo)

- umowy, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;



## Wybrane wyjątki spośród 13

### Treści cyfrowe (warunkowo)

- umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, **jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta** przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i **po poinformowaniu go** przez przedsiębiorcę **o utracie prawa odstąpienia od umowy = checkbox.**



## Wybrane wyjątki spośród 13

### Świadczenie usług (warunkowo)

- jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę **za wyraźną zgodą konsumenta**, który został **poinformowany** przed rozpoczęciem świadczenia, że **po spełnieniu świadczenia** przez przedsiębiorcę **utraci prawo odstąpienia** od umowy = **checkbox**



Rzetelny  
Regulamin

# Rękojmia

Kodeks Cywilny



## Poprzedni stan prawny

- Kodeks cywilny
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego



## Obowiązki informacyjne

- ... oraz **stosowanej** przez przedsiębiorcę **procedurze rozpatrywania reklamacji**;
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- **możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji** i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.



## Rękojmia

- Nie ma niezgodności towaru z umową;
- Każdy ma rękojmię 2 lata – nawet firma;
- W relacji B2B można ją ograniczyć lub wyłączyć;
- Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną.



## Rękojmia

- Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat.
- Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku.





## Rękojmia

- Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.
- Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu 2 lat.
- Wydłużenie odpowiedzialności sprzedawcy!!!



## Rękojmia

- Na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej złożenia.
- **W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna.**
- Sprzedawca **nie może** po jego upływie **odmówić spełnienia żądania** konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy.



## Rękojmia

- Przez **rozpatrzenie reklamacji** należy rozumieć **możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy.**

*Podstawa prawna – art. 561<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego*



## Rękojmia – wada fizyczna

- Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia;



## Rękojmia – wada fizyczna

- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.



### Domniemanie

- Jeżeli kupującym jest konsument, a wada została stwierdzona **przed upływem roku** od wydania rzeczy sprzedanej, **domniemywa się, że wada** lub jej przyczyna **istniała w chwili przejścia** niebezpieczeństwa **na kupującego**
- Co to w praktyce oznacza ?



### Żądania konsumenta

- wymiany towaru na nowy;
  - naprawy towaru;
  - obniżenia ceny;
  - odstąpienia od umowy.
- 
- Kiedy konsument może żądać zwrotu płatności ?



## Rękojmia

- Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, przedsiębiorca może odmówić pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta:
  - byłaby niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru

.... albo





## Rękojmia

.... albo

- w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.
- Odmawiając, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie.



## Rękojmia

- Kupujący może żądać obniżenia ceny albo od umowy odstąpić, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.
- Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę.



## Rękojmia

- Jeżeli jest to pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru, sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę – niewiążącą się z nadmiernymi niedogodnościami. Nie może jednak zrobić tego bez powiadomienia o tym konsumenta, ma on bowiem prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy.



## Rękojmia

- Odstąpienie od umowy i obniżenie ceny:
- konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny – np. uszkodzenie silnika w urządzeniu;
- żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona, z uwzględnieniem wartości towaru z wadą vs towaru pełnowartościowego.



## Rękojmia

- Odpowiedzialność poprzedniego sprzedawcy
  - za wady,
  - za wydanie niepełnego produktu,
  - za koszty, które ostatni sprzedawca poniósł względem konsumenta,
  - za złą instrukcję,
  - 6 m-c od daty powstania kosztów.



Rzetelny  
Regulamin

# Gwarancja

Kodeks Cywilny



## Obowiązki informacyjne

- istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji.



## Gwarancja

- Gwarancja to – obok rękojmi – podstawa złożenia reklamacji.
- Jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez gwaranta.
- Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim.





## Gwarancja

- W przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej z podstaw ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej dostępnej podstawy – np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi.



Rzetelny  
Regulamin

## Podsumowanie



## Nasze usługi

- Integracja regulaminu
  - treść dokumentu
  - widget
- Nowy moduł zbierania opinii o transakcji
  - do 2 tys. opinii w ramach obsługi prawnej
  - opinie na certyfikacie i na widget
  - budanie pozytywnego wizerunku
  - brak checkboxa
  - możliwość moderacji



Rzetelny  
Regulamin

## Nasze usługi

- Narzędzie ochrony prawnej treści i zdjęć w sklepie
- Rejestracja znaków towarowych
- Kompleksowa obsługa prawna.



Rzetelny  
Regulamin

**Dziękuję za uwagę**

---

Rafał Stępniewski

tel. 22 390 91 05

Pytania: [rafal.stepniewski@rzetelnyregulamin.pl](mailto:rafal.stepniewski@rzetelnyregulamin.pl)