



PRAWA KONSUMENTA

**w umowach zawieranych
przez internet**

**GDZIE MOŻEMY ROBIĆ
ZAKUPY?**





GDZIE MOŻEMY ROBIĆ ZAKUPY?

1

Zakupy w sklepach stacjonarnych np. w galerii handlowej, w sklepie spożywczym

2

Zakupy przez internet np. na allegro, w sklepach internetowych, na aukcjach internetowych

3

Zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa sprzedawcy np. na pokazie, na targu

4

Zakupy z tzw. drugiej ręki np. między dwiema osobami poprzez OLX, Vinted



KIM JEST KONSUMENT?

Art. 22 kodeksu cywilnego
„Za konsumenta uważa się **osobę fizyczną**
dokonującą **z przedsiębiorcą czynności**
prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej
działalnością gospodarczą lub zawodową.”

Osoba fizyczna= każdy człowiek od momentu
narodzin

Czynność prawna= zachowanie człowieka, które
zmierza do powstania stosunku prawnego np.
czynnością prawną jest zawarcie umowy
sprzedaży

PRZYKŁAD:

Kasia zachodzi po pracy do galerii handlowej i robi zakupy w Rossmannie. Kupuje kosmetyki do swojego domowego użytku.

Kasia:

- jest osobą fizyczną (**jest człowiekiem**),
- zawiera umowę sprzedaży z przedsiębiorcą (**sklep Rossmann**),
- umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego ani nie zawiera jej w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (**Kasia kupuje kosmetyki na swój użytek, nie prowadzi w tym zakresie firmy**).



KIM JEST PRZEDSIĘBIORCA?

Art. 4 ustawy Prawo przedsiębiorców
*Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, **wykonująca działalność gospodarczą.***

Przedsiębiorcą może być:

- człowiek prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą
- spółki osobowe, spółki kapitałowe (np. z o.o.)

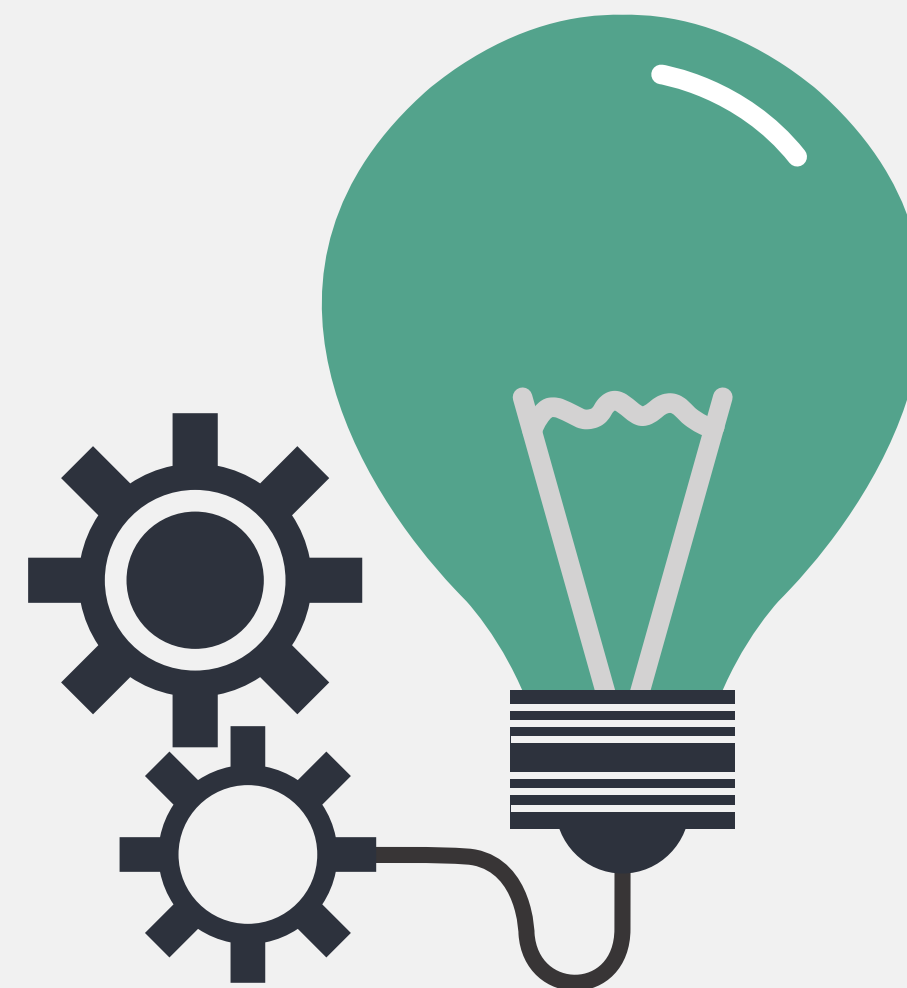


PRZYKŁAD:

Jan prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą produkującą meble. Jan do nowego zlecenia potrzebuje 200 drewnianych płyt, które kupuje w internecie.

Jan:

- jest osobą fizyczną (jest człowiekiem),
- zawiera umowę sprzedaży z przedsiębiorcą (sklep internetowy sprzedający drewniane płyty),
- umowa ma dla niego charakter zawodowego i zawiera ją w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (drewniane płyty są mu potrzebne do produkcji mebli, które sprzedaje).



DLACZEGO ROZRÓŻNIENIE JEST TAK WAŻNE?

To czy podczas zakupów dana osoba będzie miała status konsumenta czy przedsiębiorcy jest istotne z punktu uprawnień przyznanych w ramach obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy o prawach konsumenta. Uprawnienia te dotyczą:

- prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni (tzw. zwrot),
- roszczeń wynikających z niezgodności towaru z umową (tzw. reklamacja).



UPRAWNIENIA KONSUMENTA

**umowa zawarta na
odległość**

TRZY NAJWAŻNIEJSZE UPRAWNIENIA




Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni (zwrot towaru bez podania przyczyny)



Uprawnienia konsumenta w związku z ujawnieniem się wady towaru (roszczenia wynikające z niezgodności towaru z umową np. rozklejające się buty)



Uprawnienie do uchylenia się od skutków zawartej umowy, która posiada klauzule niedozwolone (tzw. klauzule abuzywne)



**PRAWO DO ODSTĄPIENIA
OD UMOWY TZW.
"ZWROTU"**



PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

art. 27 ustawy o prawach konsumenta

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie **14 dni** odstąpić od niej **bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów**, z wyjątkiem kosztów:


- innego niż najtańszy sposób dostawy,
- zwrotu towaru (np. koszt wysyłki)
- spełnionego świadczenia do momentu odstąpienia od umowy, jeżeli konsument zażądał rozpoczęcie jego świadczenia przed upływem 14 dni (dotyczy świadczenia usług).

INNY NIŻ NAJTAŃSZY SPOSÓB DOSTAWY



WYBIERZ SPOSÓB DOSTAWY

Płatność przed wysyłką

	DPD Pickup punkt odbioru/automat paczkowy	13,00 zł
	DPD Kurier - standard	14,00 zł
	InPost Kurier - standard	16,00 zł
	InPost Paczkomaty 24/7 - wszystkie rozmiary	17,00 zł



KOSZTY ZWRACANEGO TOWARU

Konsument ma obowiązek zwrócić towar na własny koszt. Sprzedawca może umożliwić zwrot kupionego towaru w sklepie internetowym, w sklepie stacjonarnym. Jeżeli takiej możliwości nie udostępnia to Konsument na własny koszt ma obowiązek odesłać towar np. na poczcie, kurierem do sprzedawcy.

Uwaga!

Sprzedawca ma prawo zastrzec, że **nie przyjmuje:**

- towarów wysłanych za pobraniem,
- towarów wysłanych do paczkomatów.



KOSZTY SPEŁNIONEGO ŚWIADCZENIA DO MOMENTU ODSTĄPIENIA

Igor kupił w sklepie internetowym kurs językowy, który miał trwać 10 dni a Igor codziennie miał dostawać link do nowej lekcji. Kurs kosztował 1.000 zł. Igor wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia odstąpienie od umowy. Po trzech dniach kursu Igor doszedł do wniosku, że jednak ten kurs nie jest dla niego i chciał z niego zrezygnować.

Igor nadal będzie mógł odstąpić od umowy zawartej na odległość (nie minęło 14 dni od dnia zawarcia umowy) ale będzie musiał zapłacić za spełnione już świadczenie tj. te 3 dni kursu.

Kwotę tę opłaca się proporcjonalnie do wartości spełnionego świadczenia. Jeżeli zatem 10 dni kursu kosztowało 1.000 zł to możemy uznać, że 3 dni kursu kosztowały 300,00 zł i taką kwotę musi zapłacić za kurs Igor jeżeli odstąpi od umowy.

ILE MAMY CZASU NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY?



14 DNI

W przypadku umowy zawartej przez internet i poza lokalem przedsiębiorstwa. Termin ten liczymy:

- od dnia odebrania towaru (np. dostarczenia przez kuriera)
- od dnia zawarcia umowy (jeżeli to usługa)

30 DNI

W przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki.

12 MIESIĘCY

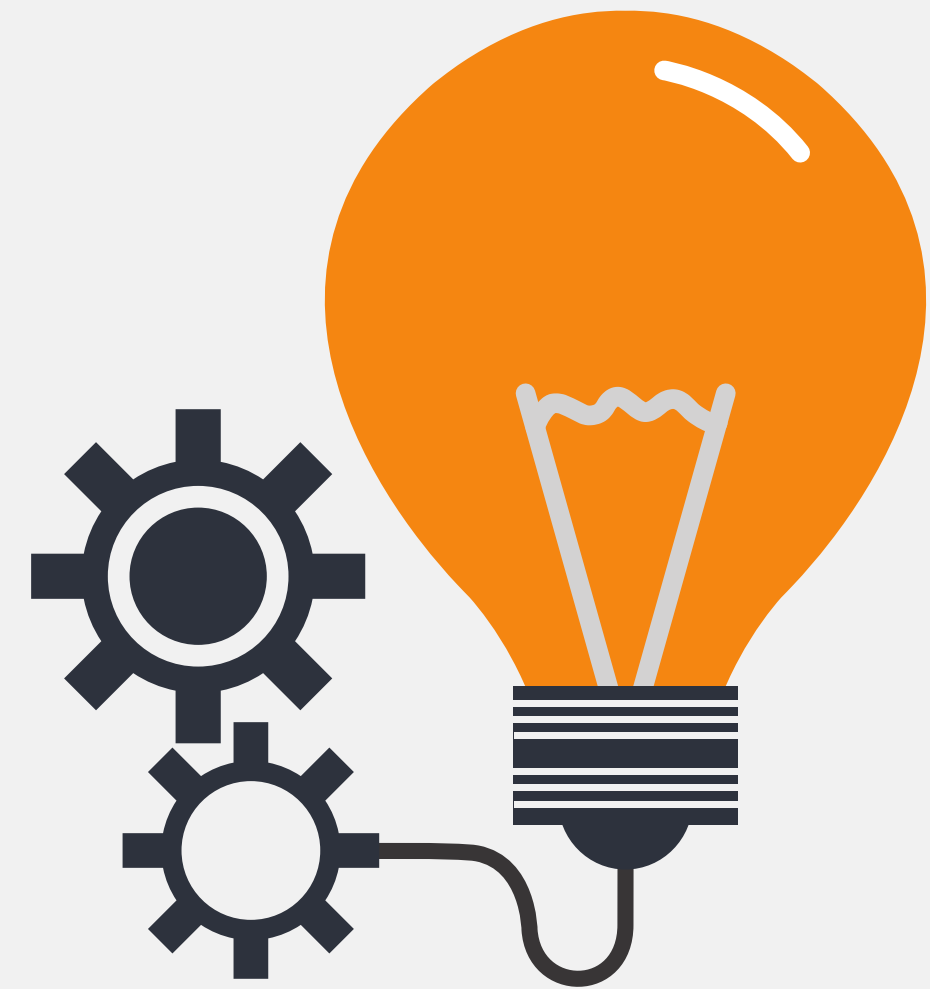
Jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy.

PRZYKŁAD:

Ania kupiła w sklepie internetowym buty w dniu 15 kwietnia 2024 r. Z uwagi na opóźnienia w dostępności towaru kurier doręczył jej skutecznie te buty w dniu 19 kwietnia 2024 r.

Jeżeli Ani nie podpasują nowe buty, będzie mogła je zwrócić do dnia 29 kwietnia 2024 r. Wystarczy, że najpóźniej 29 kwietnia napisze do sprzedawcy maila, że odstępuje od umowy zawartej na odległość.

Gdyby sklep internetowy nie poinformował Ani o tym, że ma 14 dni na odstąpienie od umowy (np. w regulaminie sklepu) to termin ten przedłużyłby się do dnia 29 kwietnia 2025 r.



JAK ODSTĄPIĆ OD UMOWY?

Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Forma może być dowolna: pisemna, mailowa, ustna (ale dla celów dowodowych unikamy ustnej).

Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną (np. przez formularz na stronie), konsument może także odstąpić od umowy:

- przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta,
- przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

.....
(imię i nazwisko konsumenta)

.....
(miejsowość, data)

.....
.....
(adres konsumenta)

.....
.....
(nazwa i adres przedsiębiorcy)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Ja / My^{*)} niniejszym informuję / informujemy^{*)} o moim / naszym^{*)} odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^{*)}, umowy dostawy następujących rzeczy^{*)}, umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^{*)} / o świadczenie następującej usługi^{*)}

.....
.....
.....

Data zawarcia umowy / data odbioru towaru(ów)^{*)}:

Proszę / prosimy^{*)} o zwrot środków na niżej podany numer rachunku bankowego:

.....

.....
(podpis konsumenta -
wymagany, jeśli formularz jest przesyłany
w wersji papierowej)

^{*)} niepotrzebne skreślić

CO SIĘ DZIEJE PO ODSTĄPIENIU?

Umowa traktowana jest tak, jakby nigdy nie została zawarta.

Obowiązki Konsumenta:

Konsument ma obowiązek zwrócić na swój koszt towar przedsiębiorcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, **jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy**, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

Obowiązki przedsiębiorcy:

Przedsiębiorca ma obowiązek **nie później niż w terminie 14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. **Zwrot następuje w takiej samej formie.**

Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

CO JEŻELI ZWRACANY TOWAR MA WIDOCZNE ŚLADY UŻYTKOWANIA?

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, **chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy.**

W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów konsument powinien obchodzić się z towarami i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie. Na przykład: konsument powinien jedynie przymierzać odzież, lecz nie powinien móc jej nosić. W związku z tym w okresie na odstąpienie od umowy konsument **powinien obchodzić się z towarami i sprawdzać je z należytą starannością.**

Jeżeli zatem zwracany towar ma liczne ślady użytkowania, trudne do usunięcia, wówczas konsument może zostać obciążony kosztami zmniejszenia wartości tej rzeczy np. jej prania chemicznego.

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa



PRAWDA CZY FAŁSZ?

NR #1

“Sprzedawca może nie przyjąć zwrotu bez papierowych metek i foliowego opakowania.”

FAŁSZ

Oderwanie papierowych metek czy brak oryginalnego opakowania **nie wpływa na prawo konsumenta do odstąpienia od umowy**. Nadal może to zrobić.

Konsument ponosi jedynie odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy. **Brak papierowych metek czy opakowania danej rzeczy w większości przypadków nie powoduje zmniejszenia jej wartości**, a co za tym idzie konsument nie może zostać ani pozbawiony prawa do zwrotu ani nie powinien być obciążany z tego tytułu żadnymi kosztami.

NR #2

“Sprzedawca może odmówić przyjęcia zwrotu kupionych przez internet biletów na koncert.”



PRAWDA

Po zawarciu umowy, **w której określono dokładnie wydarzenie rozrywkowe, kulturalne lub sportowe i dzień, w którym się ono odbędzie** (bądź okres świadczenia usługi), sprzedawca – organizator imprezy **nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu** biletów kupionych przez internet i oddania nam wpłaconej ceny tylko dlatego, że zmienimy zdanie.

Nie mamy prawa zwrócić biletu nawet w sytuacji, gdy omyłkowo wybraliśmy błędną datę lub lokalizację. Oczywiście zawsze możemy negocjować ze sprzedawcą/organizatorem możliwość zmiany terminu, **ale możliwość zwrotu biletów zależy od jego dobrej woli.**

NR #3

“Sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu, do którego nie dołączono paragonu”



FAŁSZ

Brak paragonu **nie powoduje**, że konsument traci prawo do odstąpienia od umowy. Konsument przy zwrocie powinien **jedynie okazać dowód zakupu**.

Dowodem takim może być min. mailowe potwierdzenie złożenia zamówienia, wyciąg z konta bankowego czy nawet zeznania świadków zakupu.

NR #4

“Sprzedawca w sklepie stacjonarnym może wprowadzić zasadę, że nie przyjmuje zwrotów”



PRAWDA

Prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni przysługuje konsumentom **wyłącznie w przypadku umów zawieranych na odległość (przez internet, przez telefon) albo poza lokalem przedsiębiorca**. Jest to tzw. czas do namysłu.

W przypadku umów zawieranych w sklepach stacjonarnych (np. w galerii handlowej) **konsumentowi nie przysługuje z mocy prawa prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni**. Sprzedawca nie ma obowiązku przyjmować zwrotu towaru.

NR #5

“Sprzedawca może narzucić zwrot
pieniędzy za zwrot na kartę
podarunkową”



FAŁSZ

W przypadku odstąpienia od umowy Przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić Konsumentowi środki **w takiej samej formie** w jakiej dokonał on zapłaty, chyba że Konsument wyraźnie wyrazi zgodę na zwrot środków w innej formie.

Sprzedawca **nie może narzucać zwrotu środków na kartę podarunkową.**

(UWAGA! Dotyczy to wyłącznie umów zawieranych na odległość).



**NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z
UMOWĄ (POTOCZNIE
ZWANA REKLAMACJĄ)**

KIEDY TOWAR JEST NIEZGODNY Z UMOWĄ?

Towar jest niezgodny z umową, jeżeli np:

- otrzymujemy coś innego niż zamawialiśmy np. nie zgadza się kolor, rozmiar,
- otrzymana rzecz nie spełnia swojej funkcji, o której zapewniał sprzedawca (np. chcieliśmy kupić wodoodporne buty a okazały się przepuszczać wodę),
- nie nadają się do celu, do którego zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju,
- w zestawie nie dołączono nam niezbędnych akcesoriów, instrukcji montażu,
- otrzymujemy produkt, który nie ma właściwości, których możemy oczekiwać np. w zakresie jakości (otrzymane buty rozklejają się po 3 miesiącach).

Przedsiębiorca jest zwolniony z odpowiedzialności jedynie wtedy, kiedy poinformował konsumenta o tym, że dany produkt posiada jakąś wadę a konsument to zaakceptował (np. outlety).

TERMIN



Jak długo sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową?

Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony **w ciągu dwóch lat od tej chwili**, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę jest dłuższy.

Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, **który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru**, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

CZEGO KONSUMENT MOŻE ŻĄDAĆ?

I

NAPRAWA

WYMIANA

II

OBNIŻENIE CENY

**ODSTĄPIENIE OD
UMOWY**

NAJPIERW NAPRAWA ALB WYMIANA

To konsument wskazuje **czy chce naprawić czy wymienić towar.**

Przedsiębiorca może jednak dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, **jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.**

Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Wówczas konsument **może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.** Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny (np. niewielkie zarysowanie materiału- wówczas obniżenie ceny). Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

ZASADY NAPRAWY/WYMIANY

CZAS

KOSZTY NAPRAWY/WYM.

KOSZT WYSYŁKI

MONTAŻ

TEORIA

Przedsiębiorca ma obowiązek naprawić towar w rozsądnym czasie i w sposób dogodny dla konsumenta.

Przedsiębiorca naprawia/ wymienia towar na swój koszt.

Przedsiębiorca odbiera reklamowany towar na swój koszt albo ponosi koszty jego wysyłki przez konsumenta.

Przedsiębiorca ponosi koszty demontażu oraz ponownego montażu towaru.

PRZYKŁADY

Naprawa uszkodzonych butów nie powinna zająć więcej niż 7 dni ale już np. naprawa laptopa może potrwać dłużej.

Przedsiębiorca ponosi koszty materiałów niezbędnych do naprawy, robocizny.

Koszty wysyłki reklamowanego towaru do przedsiębiorcy oraz koszty ponownej wysyłki do konsumenta.

Reklamowana szafa, meble w zabudowie.

OBNIŻENIE CENY / ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową,
- brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową (tzw. druga reklamacja),
- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z naprawy lub wymiany)np. z uwagi na wadę towaru uległ on całkowitemu zniszczeniu,
- z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

OBNIŻENIE CENY



Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

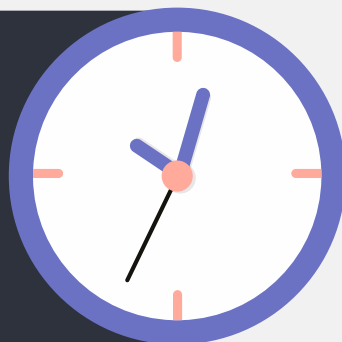
Konsument może wybrać czy chce towar zostawić i wówczas żądać obniżenia ceny czy chce od umowy odstąpić i zwrócić przedsiębiorcy towar.

W przypadku obniżenia ceny, konsument ocenia o ile wada towaru zmniejsza jego wartość.

Np. spodnie kosztowały 200,00 zł ale z uwagi na ujawnioną wadę są one warte mniej +/- 150,00 zł a konsument chce żądać zwrotu 50,00 zł.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

TERMIN



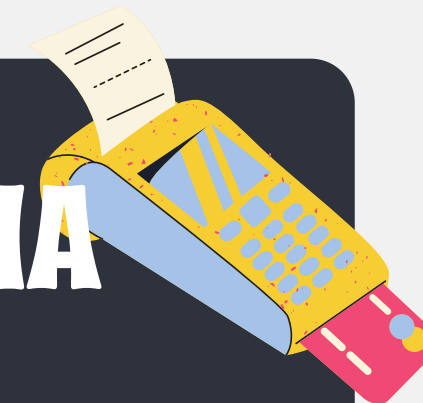
**14 DNI NA ZWROT
ŚRODKÓW OD DNIA
ZŁOŻENIA
OŚWIADCZENIA**

KOSZTY



**KOSZTY WYSUŁKI W
OBIE STRONĘ PONOSI
PRZEDSIĘBIORCA**

FORMA



**TA SAMA FORMA
ZWROTU PIENIĘDZY,
KTÓRĄ WYBRAŁ
KONSUMENT**

TERMIN NA ROZPATRZENIE REKLAMACJI



Przedsiębiorca ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, **przyjmuje się że uznał reklamację konsumenta.**

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ A GWARANCJA

PODSTAWA

TERMIN

WARUNKI

TERMIN ROZPATRZENIA

NIEZGODNOŚĆ

Ustawa o prawach konsumenta - jest obowiązkowa.

Obowiązuje, jeżeli wada towaru ujawni się przez 2 lata od dnia wydania towaru.

Wynikają z ustawy o prawach konsumenta. Sprzedawca nie może jej modyfikować.

14 dni. Po tym terminie uznaje się, że sprzedawca uznał reklamację.

GWARANCJA

Oświadczenie gwarancyjne - jest dobrowolna.

Obowiązuje tak długo, jak wskaże to producent np. 5 lat, 10 lat.

Wynikają z oświadczenia gwarancyjnego. Mogą być modyfikowane i udzielone na niektóre elementy towaru.

Dowolny - powinien wynikać z oświadczenia gwarancyjnego.



PRAWDA CZY FAŁSZ?

NR #1

“Sprzedawca może zastrzec w regulaminie, że zastrzega sobie prawo do ewentualnych błędów w opisach produktów i zdjęciach”

FAŁSZ

Postanowienie w regulaminie, które jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami jest bezskuteczne i nie wiąże konsumenta. Takie postanowienie to tzw. klauzula niedozwolona inaczej zwana klauzulą abuzywną.

W regulaminie sklepu sprzedawca **nie może ograniczać konsumentowi praw przyznanych przepisami**. Obowiązkiem sprzedawcy jest takie opisanie towaru i zrobienie takich zdjęć, aby odpowiadały one rzeczywistości. **Jeżeli towar jest niezgodny z opisem albo wygląda inaczej niż na zdjęciach, wówczas konsument ma prawo go zareklamować i zgłosić roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową.**

NR #2

“Przedsiębiorca ma prawo odmówić naprawy lub wymiany jeżeli niezgodność towaru z umową powstała na skutek używania niezgodnie z instrukcją.”



PRAWDA

Jeżeli konsument używa towaru niezgodnie z instrukcją wówczas może to doprowadzić do **uchylenia się od odpowiedzialności sprzedawcy za powstałe wady towaru**. Przedsiębiorca musi jednak wykazać związek przyczynowy między używaniem niezgodnie z instrukcją a powstałą wadą.

Aby przedsiębiorca mógł uchylić się od odpowiedzialności wówczas **taka instrukcja musi być dostarczona konsumentowi wraz z towarem**. Jeżeli takiej instrukcji nie ma, to przedsiębiorca ponosi ryzyko niezgodnego używania towaru przez konsumenta.

NR #3

“Przedsiębiorca ma prawo odmówić przyjęcia reklamacji jeżeli konsument nie wypełnił protokołu szkody w obecności kuriera”

FAŁSZ

To sprzedawca odpowiada za przewoźnika, z którym współpracuje i którego wskazuje na swojej stronie przy wyborze opcji dostawy.

Oczywiście, można taki protokół spisać albo poprosić kuriera aby odnotował fakt uszkodzenia przesyłki w liście przewozowym **ale jeżeli konsument tego nie robi, nie wyklucza to możliwości złożenia reklamacji takiego towaru.**

Konsument nie jest w stanie widząc uszkodzony towar określić, czy do jego uszkodzenia doszło jeszcze kiedy była u sprzedawcy czy uszkodził ją przewoźnik. **To sprzedawca odpowiada za dostarczenie uszkodzonego towaru, nawet jeżeli uszkodził ją przewoźnik i to do sprzedawcy powinno się kierować swoje roszczenia.**

NR #4

“Sprzedawca ma prawo odmówić rozpatrzenia reklamacji jeżeli konsument najpierw nie skorzystał z gwarancji”.



FAŁSZ

Konsument ma prawo do wyboru **czy zgłasza swoje roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową (ustawowa) czy z gwarancji (dobrowolna).**

Sprzedawca **nie ma prawa** narzucać konsumentowi aby ten w pierwszej kolejności kierował swoje roszczenia w ramach gwarancji.



**KLAUZULE
NIEDOZWOLONE TZW.
ABUZYWNE**



KLAUZULE ABUZYWNE

art. 385(1) kodeksu cywilnego

Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

PRZYKŁADY KLAUZUL ABUZYWNYCH W SKLEPACH INTERNETOWYCH

“Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady towaru.”

“Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 3 dni od zawarcia umowy.”

“Sprzedawca zwraca konsumentowi środki po odstąpieniu od umowy w formie karty podarunkowej.”

“Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość za zapłatą kary umownej w wysokości 500,00 zł.”

“Sprzedawca nie przyjmuje zwrotów bez papierowych metek i bez oryginalnego opakowania.”

“Sprzedawca nie odpowiada za szkody na osobie wyrządzone przez wadliwy towar.”

“Sprzedawca może anulować złożone zamówienie bez podania powodu.”

“W przypadku sporów sprawę będzie rozpoznawał sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.”

KAZUSY

Praca w grupach-
3 kazusy

GRUPA I

Kasia w dniu 20 kwietnia zamówiła w sklepie internetowym parę butów. W dniu 25 maja sprzedawca poinformował ją, że jest drobne opóźnienie i buty dotrą do niej w ciągu paru dni. Kurier w dniu 25 kwietnia nie zastał Kasi w domu i poinformował ją, że buty są do odebrania w punkcie odbioru i tam też je zostawił. Kasia odebrała buty z punktu dopiero 30 kwietnia.

Buty okazały się niewygodne i Kasia chciała je zwrócić. Kasia w dniu 13 maja poinformowała sprzedawcę, że odstępuje od umowy zawartej na odległość. Sprzedawca poinformował ją, że nie może już odstąpić od umowy bo buty zostały dostarczone do punktu w dniu 25 kwietnia więc termin na odstąpienie minął w dniu 9 maja. Ponadto wskazał, że butów nie można zwracać bo jest to produkt personalizowany (klient wybiera swój rozmiar buta) i powołał się na art. 38 ust. 1 pkt. 3 ustawy o prawach konsumenta, z którego wynika, że:

Prawo do odstąpienia nie przysługuje, jeżeli:

- przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

1. Czy Kasia może zwrócić buty?
2. Jeżeli tak to kiedy Kasia ma czas na złożenie oświadczenia o odstąpieniu i czy ten termin już minął?
3. Do kiedy Kasia ma czas na wysyłkę butów?

GRUPA II

Dnia 7 lutego mieszkający w Krakowie Karol nabył w sklepie internetowym „melon.pl” (z siedzibą w Poznaniu) dla swej narzeczonej płytę CD w ten sposób, że na stronie sklepu zaznaczył towar, który chciał nabyć, a następnie wypełnił formularz rejestracyjny. Po otrzymaniu stosownego e-maila z informacjami o kupionym produkcie, potwierdził złożenie zamówienia. Następnego dnia przelał na konto sklepu kwotę odpowiadającą cenie płyty i kosztom przesyłki (80 zł).

Tego samego dnia tj. 8 lutego pracownik sklepu nadał przesyłkę na pocztę.

Dnia 12 lutego Karol otrzymał przesyłkę, którą wręczył w Walentynki narzeczonej. Po rozpakowaniu płyty (łącznie z folią) przez narzeczoną okazało się, że tą płytę ona już posiada w swoich zbiorach, co Karol przeoczył, więc prezentem się nie zachwyciła. W tej sytuacji dnia 19 lutego Karol wysłał do sklepu e-mail z zawiadomieniem o odstąpieniu od umowy i żądaniem zwrotu 80 zł. Sklep poinformował Karola, że nie może odstąpić od umowy bo zerwał folię.

1. Czy Karol ma prawo domagać się zwrotu 80 zł?
2. Czy żądanie Karola byłoby uzasadnione, gdyby okazało się, że paczka zawiera zupełnie inną płytę niż zamawiał Karol?
3. Przed jakim sądem Karol mógłby wytoczyć sprawę, gdyby nie zgadzał się ze stanowiskiem sklepu?

GRUPA III

Czy konsument będzie mógł odstąpić od następującej umowy:

- położenia płytek PCV, gdy umowę zawarto podczas wizyty fachowca w danym lokalu (płytki ułożono w części pomieszczenia);
- kupionych biletów na koncert organizowany w dniu 1 lipca 2024 r.;
- zamówionego przez internet dezodorantu;
- zakupionego bukietu kwiatów na rynku krakowskim;
- torebki z personalizacją z wytłoczonymi inicjałami konsumenta;
- zamówionej gazety po jej przeczytaniu;
- zakupu 10 paczek kawy na aukcji na allegro.

GRUPA I

art. 27 i 28 ustawy o prawach konsumenta

1 i 2. Kasia zawarła umowę na odległość i może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Termin 14 dni liczymy od momentu objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Kasia objęła towar w posiadanie w dniu 30 kwietnia, więc do 14 maja może odstąpić od umowy. Fakt wyboru rozmiaru buta nie świadczy o jego personalizacji- to nie jest produkt personalizowany ani tworzony na indywidualne zamówienie konsumenta. Fakt wyboru rozmiaru buta nie świadczy o jego personalizacji- to nie jest produkt personalizowany ani tworzony na indywidualne zamówienie konsumenta.

3. Kasia ma 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu na wysyłkę butów- musi to zrobić do 27 maja.

GRUPA II

art. 38 ustawy o prawach konsumenta

1. Karol nie może odstąpić od umowy bo została zerwana folia ochronna. Konsument nie może odstąpić od umowy, której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane **w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.**

2. Gdyby okazało się, że Karol otrzymał inną płytę niż zamawiał, wówczas przysługiwałyby mu **roszczenia z tytułu niezgodności z umową** tj. żądanie wymiany płyty, a dopiero gdyby sprzedawca odmówił- odstąpienie od umowy.

3. Karol mógłby wytoczyć sprawę przed sądem właściwym dla **swojego miejsca zamieszkania**- tj. w Krakowie.

GRUPA III

położenia płytek PCV, gdy umowę zawarto podczas wizyty fachowca w danym lokalu (płytki ułożono tylko w części pomieszczenia)

TAK

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po **spełnieniu** świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

GRUPA III

kupionych biletów na koncert
organizowany w dniu 1.06.2024 r.

NIE

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

GRUPA III

zamówionego przez internet
dezodorantu

TO ZALEŻY :)

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

GRUPA III

torebki z personalizacją z wytłoczonymi
inicjałami konsumenta

NIE

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

GRUPA III

zamówionej gazety po jej przeczytaniu

TAK

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

GRUPA III

zakupu 10 sztuk kawy na allegro

TAK

jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości

cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble na wymiar kuchni)

towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki niezafoliowane)

towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami (np. farba, która została już położona na ścianę)

napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli

nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. gra komputerowa, płyta z muzyką)

Od jakich umów nie można odstąpić?

o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę

o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

zawartej w drodze aukcji publicznej (to nie to samo co aukcje internetowe jak np. allegro)

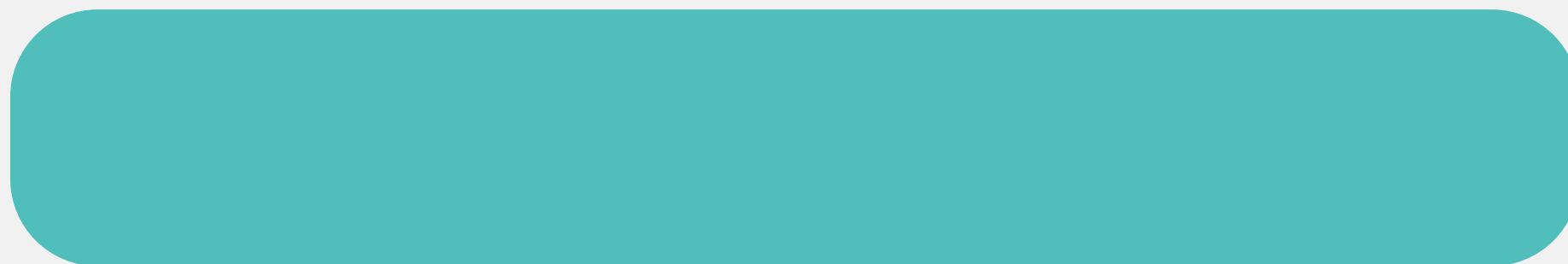
o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (np. e-booki)

o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta

konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia np. owoce, warzywa

PYTANIA



Stowarzyszenie Obywatelskiej Pomocy Prawnej prowadzi w 2024 roku dziesięć punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej na terenie Elbląga, Olsztyna, powiatu świdwińskiego, choszczeńskiego, płońskiego i przasnyskiego.

Skorzystać z nieodpłatnej porady może każda osoba, która złoży oświadczenie, że nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej.

Zadania publiczne są finansowane z budżetu państwa ze środków otrzymanych od powiatów.

www.sopp.org.pl

