

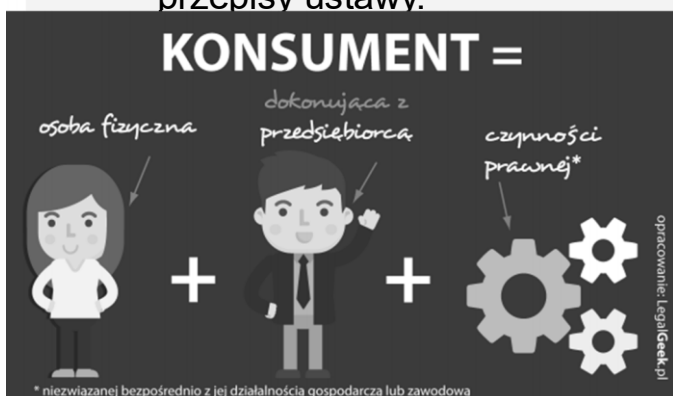
KONSUMENT A REKLAMA



76

konsument

- Konsument** to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie o prawach konsumenta.
 - **Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne**, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.



77

dwa stanowiska dot. świadomości konsumenta

- nierozważny, podatny na wszelkie wpływy odbiorca
- dorosły, dobrze poinformowany odbiorca, który rozumie kierowane do niego informacje i działa w sposób odpowiedzialny, wyciągający racjonalne wnioski z dostarczanych mu informacji**

—POGLĄD DOMINUJĄCY,
potwierdzany często w orzecznictwie

78

umowa sprzedaży

- Przez umowę sprzedaży sprzedawca zobowiązuje się przenieść na kupującego własność rzeczy i wydać mu rzecz, a kupujący zobowiązuje się rzecz odebrać i zapłacić sprzedawcy cenę.



79

umowa sprzedaży ze względu na osobę nabywcy



□ Klasyfikacja sprzedaży z punktu widzenia nabywcy:

— **sprzedaż niekonsumencka**

§ podstawa prawna: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

❖ w razie wady rzeczy nabywcy przysługuje:

- rękojmia za wady
- gwarancja jakości

— **sprzedaż konsumencka**

§ podstawa prawna: Kodeks cywilny i dodatkowo ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

❖ w razie wady rzeczy nabywcy przysługuje:

- rękojmia za wady (o szerszym zakresie niż w razie sprzedaży niekonsumenckiej)
- gwarancja jakości

☞ szczególne formy sprzedaży konsumenckiej

→ **sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa**

→ **sprzedaż na odległość**

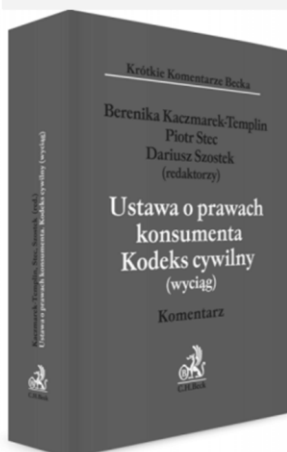
§ podstawa prawna: ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

80

prawa kupującego z ustawy

□ Sprzedawca obowiązany jest przed zawarciem umowy udzielić kupującemu potrzebnych wyjaśnień o stosunkach prawnych i faktycznych dotyczących rzeczy.

— Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował o czymś konsumenta, to sam musi ponieść konsekwencje tego zaniechania.



81

informowanie o rzeczy sprzedanej

– Art. 546 Kodeksu cywilnego

- ❑ § 1. Sprzedawca obowiązany jest przed zawarciem umowy udzielić kupującemu potrzebnych wyjaśnień o stosunkach prawnych i faktycznych dotyczących rzeczy.

- ❑ § 2. Sprzedawca obowiązany jest wydać posiadane przez siebie dokumenty, które dotyczą rzeczy. Jeżeli treść takiego dokumentu dotyczy także innych rzeczy, sprzedawca obowiązany jest wydać uwierzytelniony wyciąg z dokumentu. Ponadto, jeżeli jest to potrzebne do należytego korzystania z rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem, sprzedawca obowiązany jest załączyć instrukcję i udzielić wyjaśnień dotyczących sposobu korzystania z rzeczy.

82

informowanie o rzeczy sprzedanej

– Art. 546[1] Kodeksu cywilnego

Art. 546¹ . § 1. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

83

informowanie o rzeczy sprzedanej – Art. 546[1] Kodeksu cywilnego

§ 2. Jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa w § 1, powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.

§ 3. Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki technicznoorganizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy sprzedanej i sprawdzenie jej jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów

84

informowanie o rzeczy sprzedanej – Art. 546[1] Kodeksu cywilnego

§ 4. Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

§ 5. Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkie elementy jej wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

85

ZAKUPY PRZEZ TELEFON PO 25 GRUDNIA 2014 ROKU



sprzedaż na odległość

86

powstanie obowiązku zapłaty

- Przedsiębiorca musi zapewnić, aby konsument w momencie składania zamówienia na stronie internetowej sklepu wyraźnie potwierdził, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
- Jeżeli w celu złożenia zamówienia wymagane jest aktywowanie przycisku, musi być on oznaczone w łatwy i czytelny sposób np. przy użyciu słów „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**”.

87

Uwagi dla sklepu:

Uwagi dla kuriera:

Dodatkowe informacje:

Przesyłka będzie u Ciebie w ciągu 1 dnia
Po opłaceniu tego zamówienia zyskasz 12.50 pkt. w programie lojalnościowym.

ZAMÓWIONE TOWARY	Cena jedn.	VAT	Ilość	Wartość
■ Skórzana damska aktówka DAN-A T19 camel Rozmiar: Kolor: camel	199,99 zł	23%	1 szt.	199,99 zł
DOSTAWA I PŁATNOŚĆ:				
■ Forma dostawy: DPD - Kurier zmień				Gratis!
■ Forma płatności: BNP Paribas Fortis zmień Płatność przed wysyłką				
Wartość zamówienia:				249,99 zł
Rabat:				- 50,00 zł
Do zapłaty:			199,99 zł brutto	
<input checked="" type="checkbox"/> Akceptuję warunki regulaminu				
<input checked="" type="checkbox"/> Zapoznałem się z moim prawem do odstąpienia od umowy				
Zamówienie z obowiązkiem zapłaty				

88

prawa kupującego z ustawy

- Konsument ma 14 dni na rezygnację z towaru zakupionego poza sklepem bez podania przyczyny
 - W przypadku zwrotu produktu sprzedawca będzie mógł domagać się od nas rekompensaty, jeśli produkt jest uszkodzony lub zużyty.
- Konsument ma dodatkowo aż 12 miesięcy na rezygnację z towaru kupionego w internecie, jeżeli sprzedawca nie poinformował go o prawie do zwrotu.



89

klauzula opt-in

- Przedsiębiorca nie może stosować tzw. opcji domyślnych przy składaniu zamówienia.**
- Zakup dodatkowego świadczenia związanego z głównym przedmiotem umowy powinien wymagać zaznaczenia przez konsumenta odpowiedniego pola przy sprzedaży internetowej, a nie odrzucenia (odznaczenia) w celu uniknięcia obowiązku zapłaty (reguła dotyczy również zakupów tradycyjnych).

90

USTAWA z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta



- Art. 5.** 1. Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta, o którym mowa w art. 9 pkt 6 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.
2. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

—tzw. klauzula opt-in



Coraz częściej stosowaną metodą zdobycia klienta jest sprzedaż inercyjna. Jest to metoda sprzedaży, która polega na dostarczaniu, najczęściej za pomocą poczty tradycyjnej, konsumentom towarów, które to nie były przedmiotem ich zamówienia. Dokonując wysyłki takiego towaru, należy przyjąć założenie, iż konsument zainteresuje się nim i zdecyduje go zakupić. Częstokroć sprzedawcy załączają do takiej paczki żądanie zapłaty w postaci rachunku lub faktury.

wydanie rzeczy – 543[1] KC

- Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie wydać rzecz kupującemu, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.



92

wada fizyczna – zapewnienia

- Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

NIE RÓB SCENY!
OD ROKU LICZĄ SIĘ NISKIE CENY!

AKCJA TRWA TYLKO 03-04.09.2011R!

1091,- TOSHIBA

Processor Intel® Pentium® Dual Core™ P6200 2.13 GHz
3 GB RAM
Dysk twardy 320 GB

TOSHIBA

RATY 0% BEZ ODSETEK • BEZ PROWIZJI
BEZ PIERWSZEJ WPLATY
NA CAŁY ASORTYMENT

Media Markt
Nie dla idiotów!

93

reklamacja



- tryb postępowania w sytuacji wystąpienia wady towaru lub nieprawidłowego wykonania usługi.
- podstawy prawne reklamacji wadliwego towaru uzależnione są od wyboru dokonanego przez konsumenta:**
 - na zasadach rękojmi
 - na zasadach gwarancji
- konsument może wysuwać w stosunku do przedsiębiorcy określone roszczenia, w tym żądanie wymiany towaru na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub – przy wadzie istotnej – odstąpienia od umowy
- możliwe jest wystosowanie do przedsiębiorcy więcej niż jednego żądania/roszczenia (dotyczącego tej samej wady), jeżeli poprzednie nie zostało spełnione po myśli konsumenta

94

prawa konsumenta z ustawy – rękojmia za wady

- Wada fizyczna** polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.
- Wada prawna** polega na tym, że rzecz nie jest własnością sprzedającego albo jest obciążona prawem lub prawami osoby trzeciej.
- Konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi w razie wady towaru w ciągu 2 lat od daty zakupu produktu.
 - W razie złożenia reklamacji w ciągu 12 miesięcy od zakupu przyjmuje się, że wada istniała już w momencie sprzedaży. Później trzeba to udowodnić.

95



Wady fizyczne



Produkt nie ma właściwości, którą powinien mieć



Brak właściwości, o których sprzedawca zapewniał



Produkt nie nadaje się do celów o których kupujący informował sprzedawcę, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia



Produkt został wydany w stanie niezupełnym

Wady prawne



Rzecz stanowi własność osoby trzeciej



Rzecz jest obciążona prawem osoby trzeciej



Występuje ograniczenie w korzystaniu z decyzji właściwego organu



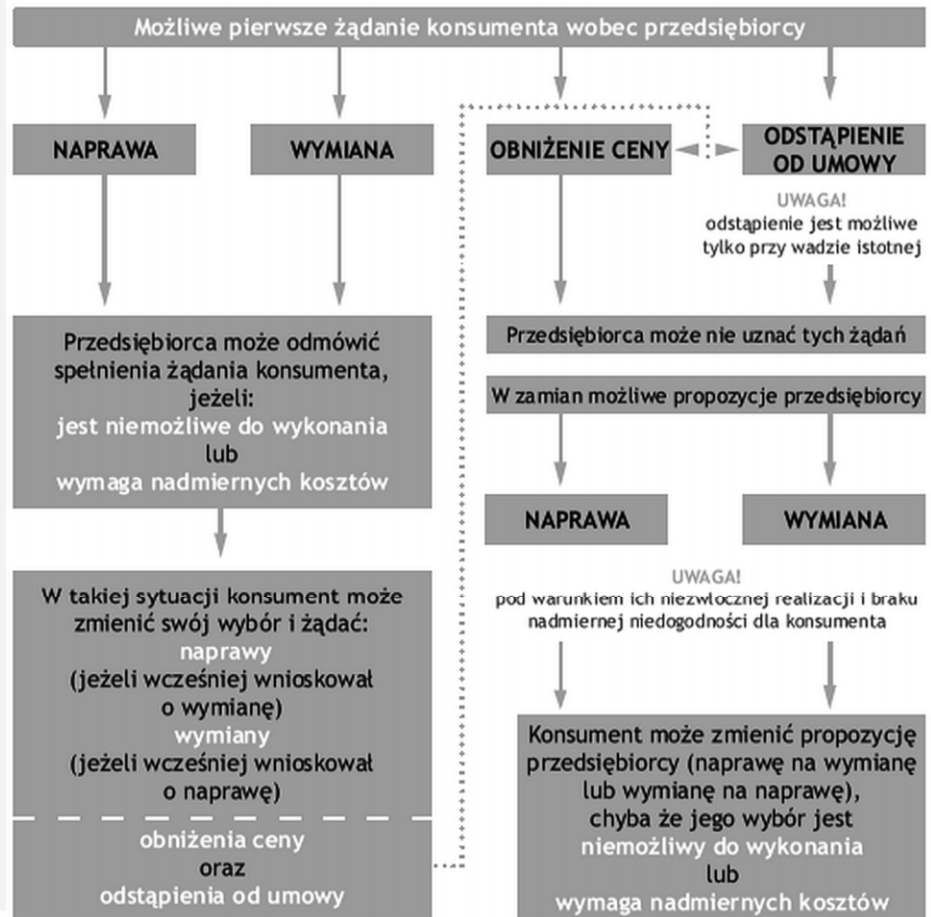
Sprzedawane jest prawo, które nie istnieje

prawa konsumenta z ustawy – rękojmia za wady

- Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, **kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy**, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.
- Jeżeli kupującym jest **konsument**, **może** zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady **żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady**, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA

schemat uprawnień z rękojmi za wady



schemat uprawnień z rękojmi za wady

TOWAR Z WADĄ DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA lub KOLEJNE ROSZCZENIE składane w ramach PIERWSZEJ REKLAMACJI



prawa nabywcy z umowy (gwarancja)

- ❑ Przedsiębiorca może zawrzeć z kupującym umowę o gwarancję jakości.
 - Dowodem istnienia umowy jest karta gwarancyjna.
 - Gwarant określa warunki własnej odpowiedzialności
 - Odpowiedzialność gwaranta wcale nie musi być korzystniejsza niż ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy.
- ❑ Do kupującego (konsumenta) należy wybór – czy chce skorzystać z warunków gwarancji, czy z ustawowych warunków odpowiedzialności sprzedawcy.



100

gwarancja – Art. 577 Kodeksu cywilnego

- ❑ § 1. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.
- ❑ § 2. Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług.
- ❑ § 3. Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.
- ❑ § 4. Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

101

gwarancja

– Art. 577[1] Kodeksu cywilnego

- ❑ § 1. Gwarant formułuje oświadczenie gwarancyjne w sposób jasny i zrozumiały, a gdy rodzaj informacji na to pozwala – w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Jeżeli rzecz jest wprowadzana do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej, oświadczenie gwarancyjne sporządza się w języku polskim. Wymagania używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.
- ❑ § 2. Oświadczenie gwarancyjne zawiera podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
- ❑ § 3. Uchybienie wymaganiom określonym w § 1 i 2 nie wpływa na ważność oświadczenia gwarancyjnego i nie pozbawia wynikających z niego uprawnień. 102

gwarancja – dokument gwarancyjny

- ❑ **Art. 577[2].** Uprawniony z gwarancji może żądać od gwaranta wydania oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny).
- ❑ **Art. 577[3].** Sprzedawca wydaje kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną dokument gwarancyjny oraz sprawdza zgodność znajdujących się na rzeczy oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na rzeczy zabezpieczeń.