

Ustawa o prawach konsumenta

RzetelnyRegulamin.pl
wrzesień 2014 r.



Agenda

- Stan prawny i nowe definicje
- Obowiązki informacyjne
- Odstąpienie od umowy
- Zmiany w Kodeksie Cywilnym
- Zmiany w Kodeksie Wykroczeń

Aktualny stan prawny

- Kodeks cywilny
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Nowy stan prawny

- Kodeks cywilny
- Ustawa o prawach konsumenta
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Nowe definicje

- **Trwały nośnik** - materiał lub **narzędzie** umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- **treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej

Obowiązki informacyjne

Rozdział III ustawy o prawach konsumenta

Nowe obowiązki informacyjne

Art. 12.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta
woli związania się umową na odległość
..... przedsiębiorca ma obowiązek poinformować
konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

21 obowiązków do spełnienia

Obowiązek nr. 1

- głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz
 - Podsumowanie zamówienia
- sposobu porozumiewania się z konsumentem
 - Podsumowanie zamówienia
 - Regulamin

Obowiązek nr. 2

- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
- O nas / Kontakt
- Regulamin

Obowiązek nr. 3

- adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerów telefonu lub faksu **jeśli są dostępne**, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą
- O nas / Kontakt
- Regulamin

Obowiązek nr. 4

- adresie pocztowym, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3
- Reklamacje
- Regulamin

Obowiązek nr. 5

- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia;
- Podsumowanie zamówienia

Obowiązek nr. 6

- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się
- Kontakt
- Regulamin

Obowiązek nr. 7

- sposobie i terminie zapłaty
- Regulamin
- Koszyk

Obowiązek nr. 8

- sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz
 - Karta produktu
 - Koszyk
- stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji
 - Reklamacje
 - Regulamin

Obowiązek nr. 9

- trybie, terminie i sposobie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy
- Zwroty
- Regulamin

Obowiązek nr. 10

- kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument;
- w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą
- Zwroty
- Regulamin

Obowiązek nr. 11

Dotyczy umów na usługi odpłatne

- obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 34, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2

Art. 21 ust 2.: (check box)

Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.

- Regulamin

Obowiązek nr. 12

- braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo do odstąpienia od umowy
- Zwroty
- Regulamin

Obowiązek nr. 13

- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad
- Regulamin

Obowiązek nr. 14

- istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji
- Karta produktu
- Reklamacje i gwarancje
- Regulamin (sposób realizacji)

Obowiązek nr. 15

- kodeksie dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim
- **Kodeks**

Obowiązek nr. 16

- czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- **Regulamin**

Obowiązek nr. 17

- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- Regulamin

Obowiązek nr. 18

- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy
- Regulamin
- Karta produktu
- Podsumowanie zamówienia

Obowiązek nr. 19

- funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony
- Karta produktu

Obowiązek nr. 20

- mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć
- Karta produktu

Obowiązek nr. 21

- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur
- Reklamacje
- Regulamin

Proces i struktura informacji

- Strony informacyjne
 - O nas
 - Dostawa
 - Kodeks (nowa podstrona)
 - Kontakt
 - Regulamin
 - Reklamacje
 - Zwroty
- Karta produktu

Proces i struktura informacji

- **Koszyk**
 - Ostatni krok tuż przed wysłaniem zamówienia

Przycisk o nazwie
„Zamawiam i płacę”
„Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”

- Wiadomość e-mail z potwierdzeniem złożenia zamówienia i potwierdzenie obowiązków informacyjnych

O nas / Kontakt

- Firma przedsiębiorcy
- Organ, który zarejestrował działalność (KRS/ CEIDG) i numer wpisu (obecnie dot. tylko KRS)
- Adres pocztowy
- Numer telefonu lub faksu
- Adres poczty elektronicznej
- Informacja o kosztach korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy (gdy wyższe niż zwykle stosowane)

Reklamacje

- Adres pocztowy
- Numer telefonu lub faksu
- Adres poczty elektronicznej
- Adres pocztowy do składania reklamacji, jeżeli jest inny niż adres pocztowy przedsiębiorstwa
- Procedura rozpatrywania reklamacji
- Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur (ADR)

Zwroty

- Tryb, termin i sposób wykonania prawa odstąpienia od umowy,
- Wzór formularza odstąpienia od umowy
- Obowiązek poniesienia kosztów zwrotu rzeczy przez konsumenta
- Koszty zwrotu rzeczy jeżeli ze względu na swój charakter nie mogą zostać odesłane pocztą w zwykłym trybie (umowa na odległość)
- Odstąpienie po rozpoczęciu świadczenia usługi – informacja o obowiązku zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy
- Informacja o braku prawa odstąpienia lub okolicznościach powodujących jego utratę

Płatności

- Art. 383¹ k.c. – zakaz żądania opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty, przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę w związku z tym sposobem zapłaty koszty.
- Wynagrodzenie uiszczane przez przedsiębiorcę na rzecz podmiotów trzecich, obsługujących płatności, np. PayU, karty kredytowe.
- Od wejścia w życie – uchylenie zakazu żądania płatności z góry

Odstąpienie od umowy

Rozdział IV ustawy o prawach konsumenta

Prawo odstąpienia

Art. 31.

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

Prawo odstąpienia

- Odstąpienie od umowy 14 dni kalendarzowych
- Dostawy częściowe (ostatnia)
- Dostawy regularne (pierwsza)
- Formularz
 - Papierowy (Załącznik nr 2)
 - Elektroniczny (niezwłoczne potwierdzenie)
 - Oświadczenie na stronie (niezwłoczne potwierdzenie)

Prawo odstąpienia

- Sprzedawca ponosi koszty odesłania jak nie poinformuje konsumenta o tym koszcie
- 12 miesięcy na odstąpienie jak nie poinformuje o prawie do odstąpienia
- 14 dni od otrzymania oświadczenia, zwrot wszystkich dokonanych płatności, w tym kosztów dostarczenia.
- zwrot kosztów najtańszej formy dostawy (Art. 33)
- dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, (inny za zgodą i bez kosztów)

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.

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, **chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy** zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9.

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 (pkt 47 preambuły Dyrektywy)

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.

Wybrane wyjątki spośród 13

Art. 38. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do:

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

Wybrane wyjątki spośród 13

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

Wybrane wyjątki spośród 13

- umowy, w której 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;
- Leki, kosmetyki, wyroby higieniczne

Wybrane wyjątki spośród 13

- 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

- 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**

Wybrane wyjątki spośród 13

- umowy o świadczenie usług, 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;

Wybrane wyjątki spośród 13

Dotyczy umów na usługi odpłatne

- Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Podsumowanie

Obowiązki informacyjne

Obowiązki informacyjne

- Spełnienie przed złożeniem zamówienia
- Potwierdzenie na trwałym nośniku najpóźniej w chwili spełnienia świadczenia
- Ciężar dowodu spełniania obowiązków informacyjnych spoczywa na Sprzedawcy (Art. 25)

Konsekwencje

- Brak przycisku
 - umowa nie jest zawarta – brak zobowiązań
- Obowiązek 5
 - brak informacji o pełnych kosztach – konsument ich nie ponosi
- Obowiązek 9
 - 12 miesięcy na odstąpienie + brak odpowiedzialności za towar
- Obowiązek 10
 - płaci sklep za zwrot

Zmiany w innych ustawach

Kodeks Cywilny

Rękojmia

- Nie ma niezgodności towaru z umową
- Każdy ma rękojmię 2 lata
- W relacji B2B można ją ograniczyć lub wyłączyć

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną.

Rękojmia – wada fizyczna

Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia;
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Rękojmia - 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

- 6 miesięcy - dzisiaj
- 12 miesięcy – „jutro”

Rękojmia

- Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna
- Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku (**było 2 miesiące**)

Rękojmia

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, 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 albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady

Rękojmia - odpowiedzialność

- Odpowiedzialność poprzedniego sprzedawcy
 - za wady
 - za koszty, które ostatni sprzedawca poniósł względem konsumenta
 - za złą instrukcję
 - 6 m-c od daty powstania kosztów
 - nie można tego wyłączyć lub ograniczyć !!!

Zmiany w innych ustawach

Kodeks Wykroczeń

Kodeks wykroczeń

- Kara grzywny za nieudzielenie lub udzielenie informacji nieprawdziwych lub niepełnych
- Kara grzywny za niedostarczenie lub dostarczenie dokumentów nieprawdziwych lub niepełnych

Prawdopodobnie od 20 zł do 5 tyś. zł.

Podsumowanie

Rzetelny Regulamin

- Audyt Sklepu + opracowanie treści
 - Analiza spełnienia wymogów formalno-prawnych
 - Analiza treści na stronach informacyjnych
 - Analiza komunikacji z klientem (e-maile)
- Przygotowanie dedykowanego regulaminu
- Aktualizacje regulaminu (klauzule, zmiany przepisów)
- Odpowiedzialność za dokument i aktualizacje

Promocyjna oferta dla klientów home.pl

Upust na nasze usługi do 55%

<http://www.rzetelnyregulamin.pl/homepl>

Kod rabatowy do pobrania w sekcji „Dodatki” w
panelu Sklepu

www.prawokonsumenckie.pl



PRAWO
KONSUMENCKIE



home.pl

Dziękuję za uwagę

Rafał Stępniewski

e-mail: rafal.stepniewski@rzetelnyregulamin.pl

tel. 22 390 91 05

Pytania: webinaria@rzetelnyregulamin.pl