



ZAKUPY I SPRZEDAŻ W INTERNECIE



www.canva.com

ZDOLNOŚĆ DO CZYNNOŚCI PRAWNYCH

Osoby, które ukończyły 13 lat (ale nie uzyskały pełnoletności) mają ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Mogą co prawda same dokonywać czynności prawnych (np. kupno bądź sprzedaż), ale do ich ważności wymagana jest **zgoda przedstawiciela ustawowego** (rodzica lub opiekuna).

Osoby pełnoletnie mogą swobodnie dokonywać zakupów, jak i sprzedawać za pośrednictwem Internetu.

W KWARTALNIKU:

- REKLAMACJA,
- GWARANCJA,
A RĘKOJMIA



www.canva.com

UPRAWNIENIA KUPUJĄCYCH I SPRZEDAJĄCYCH

Uprawnienia osób dokonujących zakupów na odległość (za pośrednictwem Internetu), zależą m.in. od tego, od kogo dokonujemy zakupu:

- czy od osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej, tzw. osób prywatnych,
- czy od przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą, polegającą na sprzedaży on-line.

Od tego kim jest sprzedawca zależy, czy przysługuje nam **status konsumenta**. **Konsument** to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. **Osoba prywatna kupująca od osoby prywatnej nie jest zatem konsumentem.**



1. Odstąpienie od umowy

czyli prawo zwrotu zakupionego towaru bez podania jakiegokolwiek przyczyny (art. 27 ustawy o prawach konsumenta).

Komu przysługuje? Konsumentom.

Prawo to przysługuje w przypadku zawierania umów na odległość (za pośrednictwem Internetu) - nie przysługuje podczas zakupów stacjonarnych, chyba, że sprzedawca sam przyzna im takie prawo (obecnie jest to często stosowana praktyka).

Termin i forma odstąpienia od umowy:

- na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy mamy **14 dni, licząc od dnia otrzymania towaru** (pamiętaj, gdy towar jest wydawany osobno, partiami lub częściami, termin liczymy od objęcia w posiadanie ostatniej partii/części, zaś przy regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów), a gdy sprawa dotyczy świadczenia usługi — od dnia zawarcia umowy. Należy pamiętać o tym, że sprzedawca może ten okres wydłużyć, natomiast termin ten nie może być skrócony.

Pamiętaj!!! jeżeli sprzedawca nie przekaze kupującemu informacji o możliwości odstąpienia od umowy, prawo to wygasa dopiero po upływie 12 miesięcy - licząc od upływu pierwotnych 14 dni. Jeżeli konsument otrzyma wszystkie wymagane prawem informacje przed wygaśnięciem prawa odstąpienia - czas odstąpienia od umowy

skraca się do 14 dni, przy czym liczy się go od dnia otrzymania wymaganych informacji, np. sprzedawca poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy dopiero po upływie miesiąca od dostarczenia mu towaru, zatem od tej daty biegnie konsumentowi termin 14 dni na odstąpienie od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

- umowę traktuje się za niezawartą zaś sprzedawca winien niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy,
- zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. Zwrotu płatności dokonuje się przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba, że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu. Konsument ma obowiązek zwrócić towar przedsiębiorcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba, że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towar - do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed upływem wyżej wskazanego terminu.



2. Reklamacja konsumencka

Z reklamacji konsumenckiej możemy skorzystać gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową, tj. brak mu cech wymienionych w art. 43 b ustawy o prawach konsumenta, m.in.:

- jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi — również: kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- przydatność towaru do szczególnego celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy, a sprzedawca to zaakceptował (np. zakup naczyń, które kupujący chce myć w zmywarce).

Gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową - konsument może:

- a) **żądać naprawy bądź wymiany** (chyba, że jest to niemożliwe, np. zakończyła się produkcja danego towaru, a klient żąda wymiany na nowy produkt; albo gdy naprawa wymagałaby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy).



Przykład: Pani Ania zakupiła w sklepie internetowym suszarkę, która nie działa prawidłowo. Zwróciła się do sprzedawcy z reklamacją żądając dostarczenia nowej suszarki. Sprzedawca potwierdził niezgodność towaru z umową – jednak nie ma już w ofercie takiego samego modelu, ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji zgodnie z wolą Pani Ani jest niemożliwe. W zaistniałej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględniania roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującą naprawę towaru.

- b) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny, albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- przedsiębiorca odmówił dokonania naprawy lub wymiany;
 - przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności;
 - brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową (np. nieudana naprawa);
 - brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy, bez uprzedniego skorzystania z naprawy bądź wymiany;
 - 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 (np. gdy w informacji od sprzedawcy wskazano nieadekwatnie długi termin naprawy).



Przykład: Pani Zosia zakupiła w sklepie internetowym serwis kawowy (ostatni egzemplarz – 6 sztuk – 100 zł za sztukę) za łączną cenę 600 zł. Niestety po otrzymaniu towaru okazało się, że 2 filiżanki były stłuczone. Ponieważ był to ostatni egzemplarz nie ma już możliwości wymiany, nie da się też naprawić towaru, zatem Pani Zosia zażądała obniżenia ceny o kwotę 200 zł (wartość dwóch zbitych filiżanek) i taka kwota została jej zwrócona przez sprzedawcę.



www.canva.com

3. Rękojmia

Podmioty uprawnione do skorzystania z rękojmi:

- a) osoby nie będące konsumentem (np. gdy
- b) osoba prywatna kupi rzecz od innej osoby prywatnej),
- c) przedsiębiorcy,
- d) wszystkie podmioty do umów zawartych przed 1 stycznia 2023 r.

Z rękojmi mamy prawo skorzystać gdy zakupiona rzecz ma wadę fizyczną lub prawną.

Wada fizyczna występuje w szczególności gdy zakupiony produkt:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 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;
- został kupującemu wydany w stanie niepełnym.

Rzecz dotknięta jest wadą prawną, jeżeli:

- stanowi własność osoby trzeciej lub jest obciążona prawem osoby trzeciej (np. pochodzi z kradzieży);
- ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu (np. gdy przyznano innemu podmiotowi prawo pierwokupu);
- przy sprzedaży prawa – nieistnienie prawa.

Klient reklamujący towar z powodu wady może:

- żądać wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady;
- złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny towaru w związku z wykrytą wadą (kupujący powinien wskazać, jakiej obniżki oczekuje);
- złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży (jest to możliwe tylko w przypadku wady istotnej).

To kupujący decyduje, z którego uprawnienia chce skorzystać i w jakiej kolejności z tym, że jeśli złożymy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, bądź o obniżeniu ceny - sprzedawca może nas „zablokować” proponując naprawę lub wymianę rzeczy na wolną od wad. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę, albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.



Terminy:

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, od dnia wydania rzeczy kupującemu. Pamiętać należy, że jeżeli sprzedawca wadę zataił, upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi. Roszczenia z tytułu rękojmi przedawniają się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Z tym, że przy wadach prawnych termin ten rozpoczyna się

od dnia, w którym kupujący dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli kupujący dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej - od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

Jeżeli kupując w pierwszej kolejności żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady - bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, albo obniżeniu ceny rozpoczyna się dopiero z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

Zwolnienie od odpowiedzialności:

- a) sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy,
- b) gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku, albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.



4. Gwarancja

Gwarancja jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru, złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta (najczęściej producenta), ale też np. sprzedawcę, importera. Gwarant sam określa warunki i zakres uprawnień konsumenta oraz termin obowiązywania gwarancji - co oznacza, że uprawnienia kupującego są uzależnione od treści dokumentu gwarancyjnego.

Najważniejsza zmiana w zakresie gwarancji, wprowadzona od 1 stycznia 2023 r. zakłada, że w przypadku objęcia nią towaru zakupionego przez konsumenta - nie może ona przewidywać mniej korzystnych warunków wymiany lub naprawy towaru, niż warunki przewidziane w ramach reklamacji konsumenckiej. Innymi słowy, **nowe regulacje wprowadzają minimalny poziom uprawnień kupującego korzystającego z gwarancji, które dotychczas mogły być kształtowane dowolnie, zgodnie z uznaniem gwaranta.** Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu reklamacji konsumenckiej niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Ponadto, wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Jeśli kupujący wykonuje uprawnienia z gwarancji, wówczas bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji, albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie. Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.

PODSUMOWANIE – PAMIĘTAJ:

- przed dokonaniem zakupu przez Internet zapoznaj się z treścią dostępnych regulaminów,
- zweryfikuj wiarygodność sprzedawcy: zapoznaj się z opiniami o sprzedawcy, poszukaj o nim informacji w Internecie (na forach, grupach),
- kupuj za pośrednictwem uznanych internetowych serwisów zakupowych, tj. takich, które działają już dłuższy czas i cieszą się dobrą opinią kupujących,
- porównaj ceny produktu, jaki zamierzasz kupić,
- podczas zakupów korzystaj z bezpiecznego Wi-Fi – unikaj ogólnodostępnych sieci, słabo zabezpieczonych, do których może podłączyć się w zasadzie każdy,
- korzystaj z bezpiecznych metod płatności (im więcej metod płatności, tym większa szansa, że sprzedawca jest uczciwy),
- jako sprzedawca i jako kupujący - chroń dane wrażliwe,
- jeśli dokonujesz częstych zakupów - warto posiadać specjalną kartę i konto tylko na potrzeby dokonywanych zakupów,
- zachowaj korespondencję, paragony, faktury, aby w razie ewentualnego sporu udowodnić swoje racje.



W przypadku gdy pojawią się problemy z nieuczciwym sprzedawcą warto skorzystać z pomocy miejscowych Rzeczników Praw Konsumentów, a gdy mamy podejrzenie popełnienia czynu niedozwolonego także z Policją bądź Prokuraturą.



O NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ...

Potrzebujesz pomocy prawnika, doradcy, mediatora? Jesteś w trudnej życiowej sytuacji, na przykład potrzebujesz pomocy w rozłożeniu długu na raty, w spłacie pożyczek „chwilówek”, masz kłopoty mieszkaniowe, grozi Ci eksmisja, masz problemy pracownicze, z egzekucją alimentów, odziedziczyłeś długi, nie wiesz do jakiego urzędu pójść w swojej sprawie, masz inne problemy związane ze sprawami życia codziennego? Skorzystaj z nieodpłatnej pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego lub mediacji. Darmową pomoc uzyskasz w ponad 1500 punktach w całym kraju.

O tym gdzie jest najbliższy, dowiesz się:

- a) w starostwie powiatowym
- b) w urzędzie miasta
- c) na stronie internetowej powiatu
- d) w serwisie internetowym: np.ms.gov.pl

Kto może skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego?

Każdy, kto znajduje się w sytuacji, w której nie może ponieść kosztów odpłatnej pomocy i złoży takie oświadczenie w punkcie, w którym świadczona jest nieodpłatna pomoc, nieodpłatne poradnictwo obywatelskie lub nieodpłatna mediacja.

Nieodpłatna pomoc przysługuje także osobie fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą (osoba samozatrudniona), niezatrudniającej innych osób w ciągu ostatniego roku. Nieodpłatna pomoc dla samozatrudnionych przedsiębiorców ma charakter pomocy de minimis.

ZAKRES NIEODPŁATNEJ POMOCY



NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA

- informacja o stanie prawnym lub obowiązkach i uprawnieniach
- wskazanie sposobów rozwiązania problemu prawnego
- sporządzenie projektu pisma (z wyłączeniem spraw w toczących się już postępowaniach), w tym o zwolnienie z kosztów sądowych lub o ustanowienie pełnomocnika
- poinformowanie o kosztach i ryzyku finansowym skierowania sprawy do sądu
- nieodpłatna mediacja
- informacja o możliwościach innej, darmowej pomocy



NIEODPŁATNE PORADNICTWO OBYWATELSKIE

- rozpoznanie problemu i udzielenie porady dostosowanej do indywidualnej sytuacji, zwłaszcza w sprawach zadłużenia, mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego
- poinformowanie o przysługujących uprawnieniach lub ciężących obowiązkach
- wsparcie w samodzielnym rozwiązywaniu problemu, np. poprzez sporządzenie planu wyjścia z trudnej sytuacji oraz udzielenie pomocy w jego realizacji
- skierowanie do odpowiednich instytucji lub placówek nieodpłatnej pomocy
- nieodpłatna mediacja



NIEODPŁATNA MEDIACJA

- poinformowanie o możliwościach i korzyściach polubownych metod rozwiązywania sporów
- przygotowanie projektu umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji
- przygotowanie projektu wniosku o przeprowadzenie mediacji w sprawie karnej
- przeprowadzenie mediacji
- udzielenie pomocy w sporządzeniu do sądu wniosku o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem

Ponad połowa punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w Polsce jest prowadzona przez organizacje pozarządowe, jako zadanie publiczne powierzane przez starostów lub prezydentów, w efekcie corocznego, otwartego konkursu ofert.

SURSUM CORDA oznacza „w górę serca!”.
W tym zawołaniu zawiera się cała nasza misja - **pomagać w trudnej sytuacji** i dawać nadzieję na to, że może być lepiej. Dla tych, którzy chcą się angażować i wspierać projekty dobroczynne - tworzymy warunki do skutecznego działania, w klimacie zaufania i czytelnych zasad.

Jedną z form naszej aktywności jest prowadzenie od 2016 r. sieci punktów **nieodpłatnej pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji** oraz edukacja prawna.

Stowarzyszenie Sursum Corda powstało w 2000, z inicjatywy grupy przyjaciół i profesjonalistów, którzy wcześniej - przez 6 lat - angażowali się społecznie jako wolontariusze. Jako organizacja pozarządowa jesteśmy apolityczni, działamy na zasadzie „non profit”, czyli nie dla zysku.

Posiadamy status **organizacji pożytku publicznego**, co oznacza, że możesz przekazać nam 1,5% podatku, który codziennie inwestujemy w mądre pomaganie.

Będzie nam miło, jeśli dołączysz do naszej załogi!



rozlicz swój PTT za darmo

pomoc ma MOC!

1,5% też!

KRS 00000 20382

KRS na SMS
wyślij SMS o treści KRS
na nr 4628, odeślemy Ci
za darmo nasz nr KRS!



Znajdziesz nas na:



www.sc.org.pl