

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

9. września 2021 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



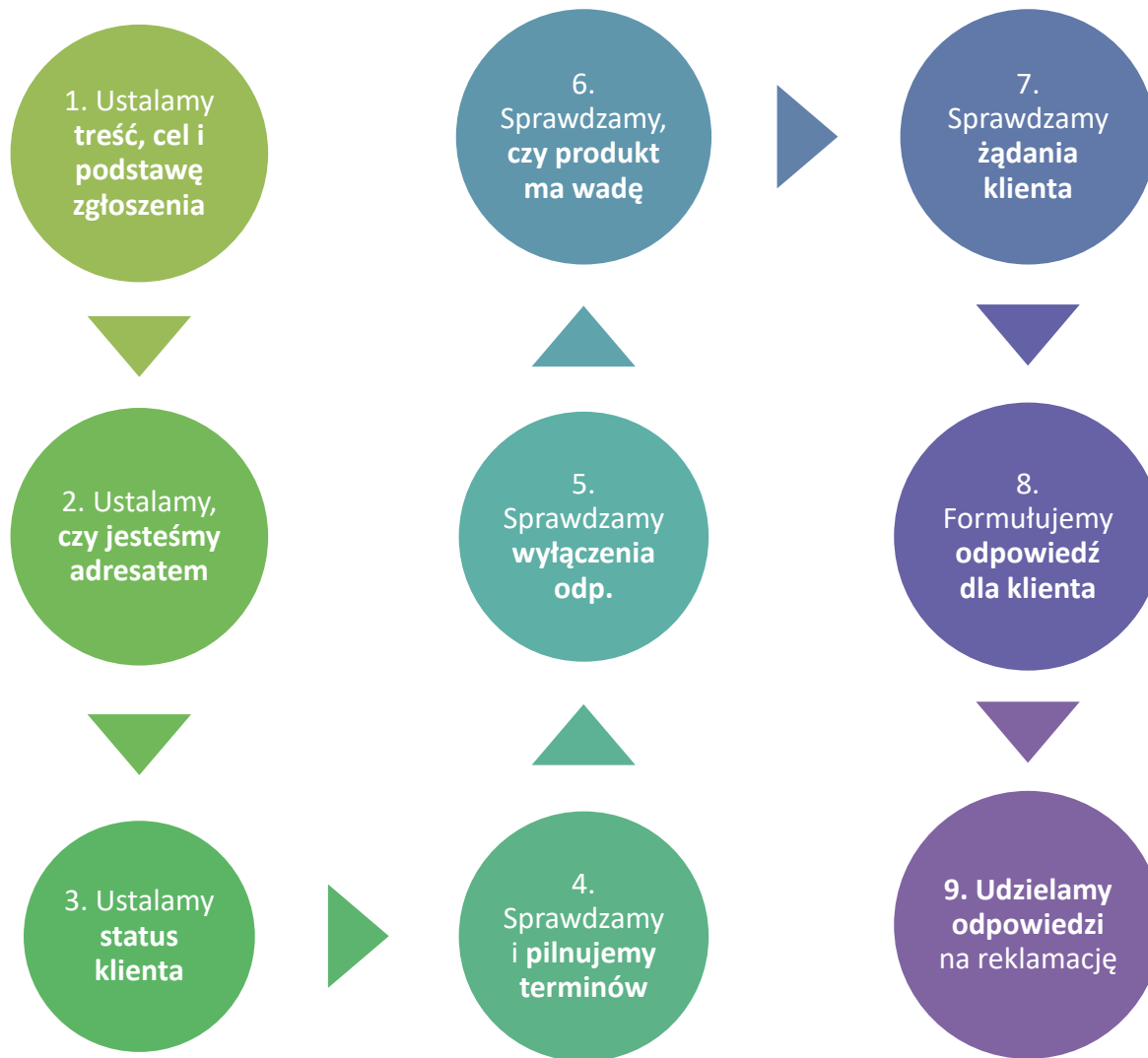
PROBLEM PRAWNY

**Klient składa reklamację i co dalej?
ABC reklamacji towaru**



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Reklamacja towaru – mapa drogowa



Krok 1

Sprawdzamy treść, cel i podstawę zgłoszenia

RĘKOJMIA

odpowiedzialność sprzedawcy

GWARANCJA

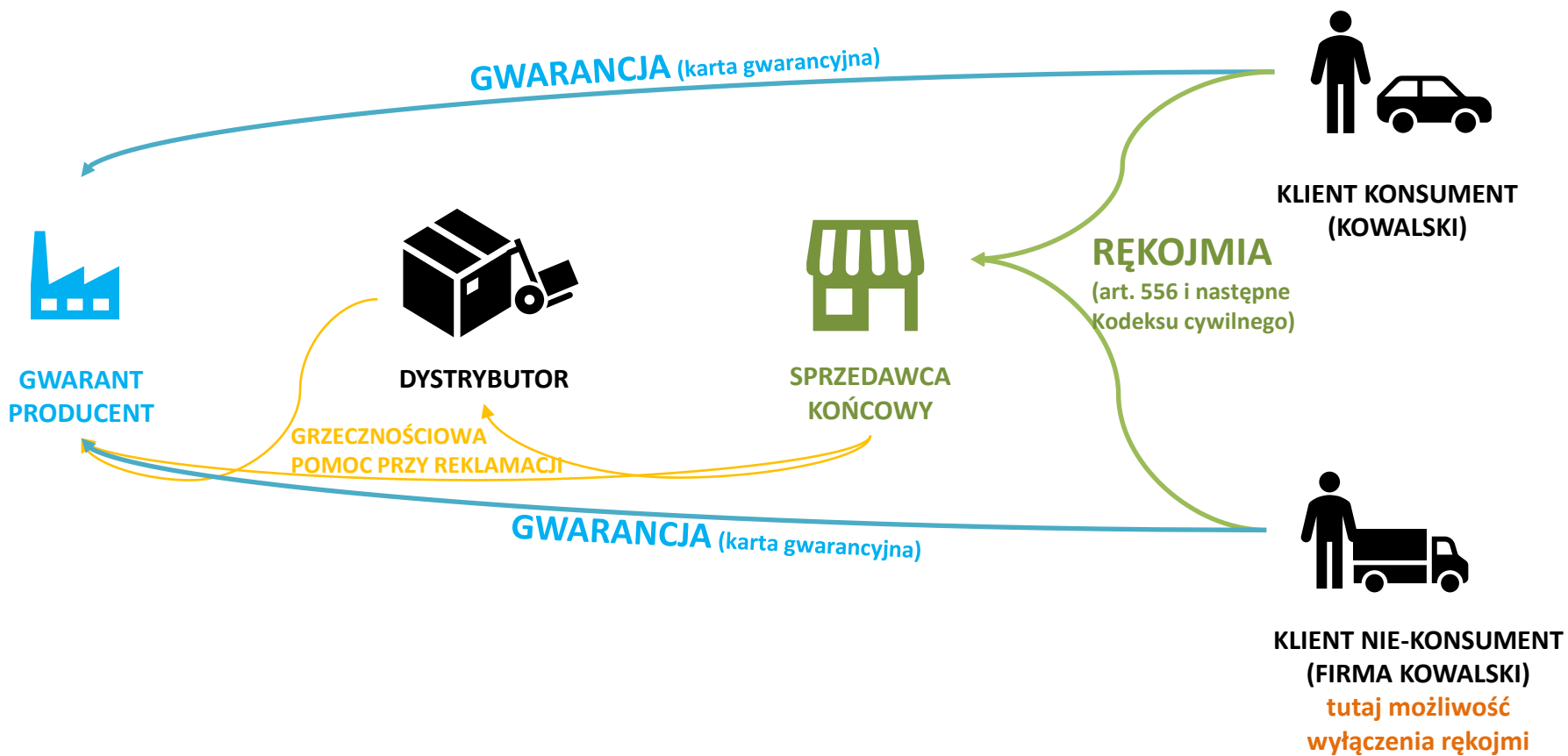
odpowiedzialność gwaranta:
sprzedawcy / producenta / dystrybutora



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Krok 2

Sprawdzamy, czy jesteśmy adresatem



PROKONSUMENTKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Krok 3

Sprawdzamy status prawny kupującego

KONSUMENT

tylko i wyłącznie **osoba fizyczna**
może być konsumentem!

PRZEDSIĘBIORCA,
W TYM NA PRAWACH
KONSUMENTA



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Krok 3

Sprawdzamy status prawny kupującego

RĘKOJMIA DLA PPK

„Art. 556⁴ Zawarte w niniejszym dziale przepisy dotyczące konsumenta, z wyjątkiem art. 558 § 1 zdanie drugie, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

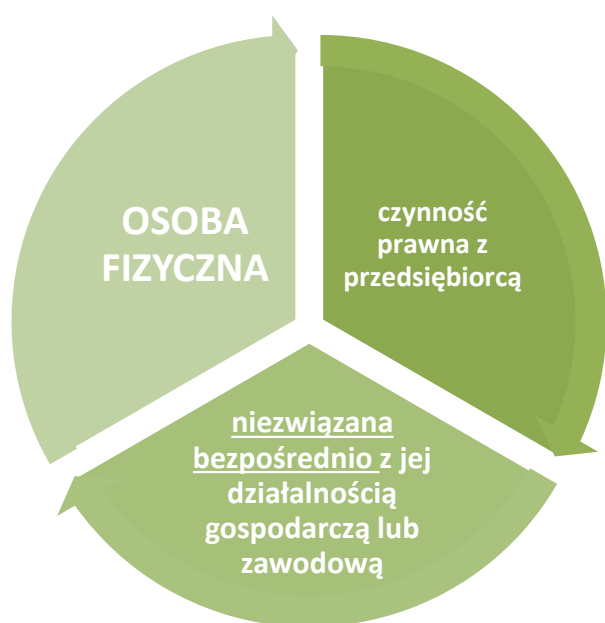
WYŁĄCZENIE RĘKOJMI DLA PPK

Art. 558 [Modyfikacja odpowiedzialności]
§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

Ważne! Zmian dot. PPK nie stosuje się do umów zawartych przed dniem 1 stycznia 2021 r.



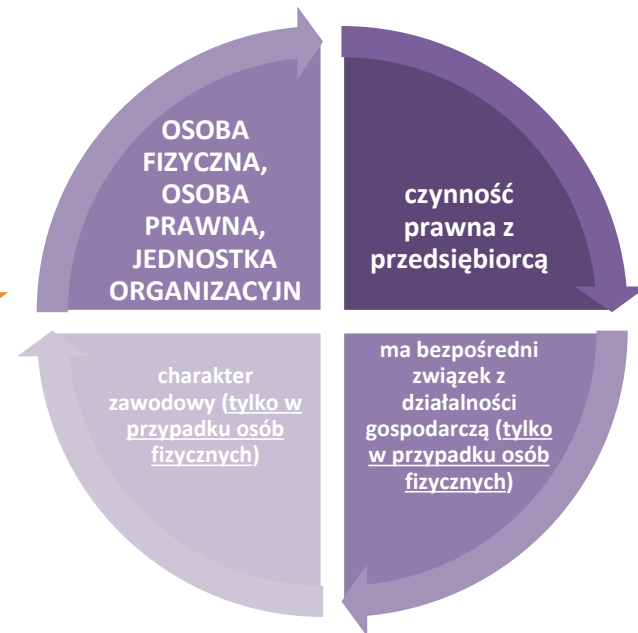
3 rodzaje kupujących od 1 stycznia 2021 roku



KONSUMENT PRZED I PO
1 STYCZNIA 2021



PRZEDSIĘBIORCA NA
PRAWACH KONSUMENTA OD
1 STYCZNIA 2021



PRZEDSIĘBIORCA (B2B)
OD 1 STYCZNIA 2021



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Kto nigdy nie będzie konsumentem ani przedsiębiorcą na prawach konsumenta

OSOBY PRAWNE

spółka z o.o.

spółka akcyjna

spółdzielnia

stowarzyszenie rejestrowe

fundacja

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE

spółka jawna

spółka partnerska

spółka komandytowa

spółka komandytowo-akcyjna

wspólnota mieszkaniowa

stowarzyszenie zwykłe

spółka akcyjna w organizacji

spółka z o.o. w organizacji

INNE PODMIOTY

urząd gminy / miasta

ministerstwo

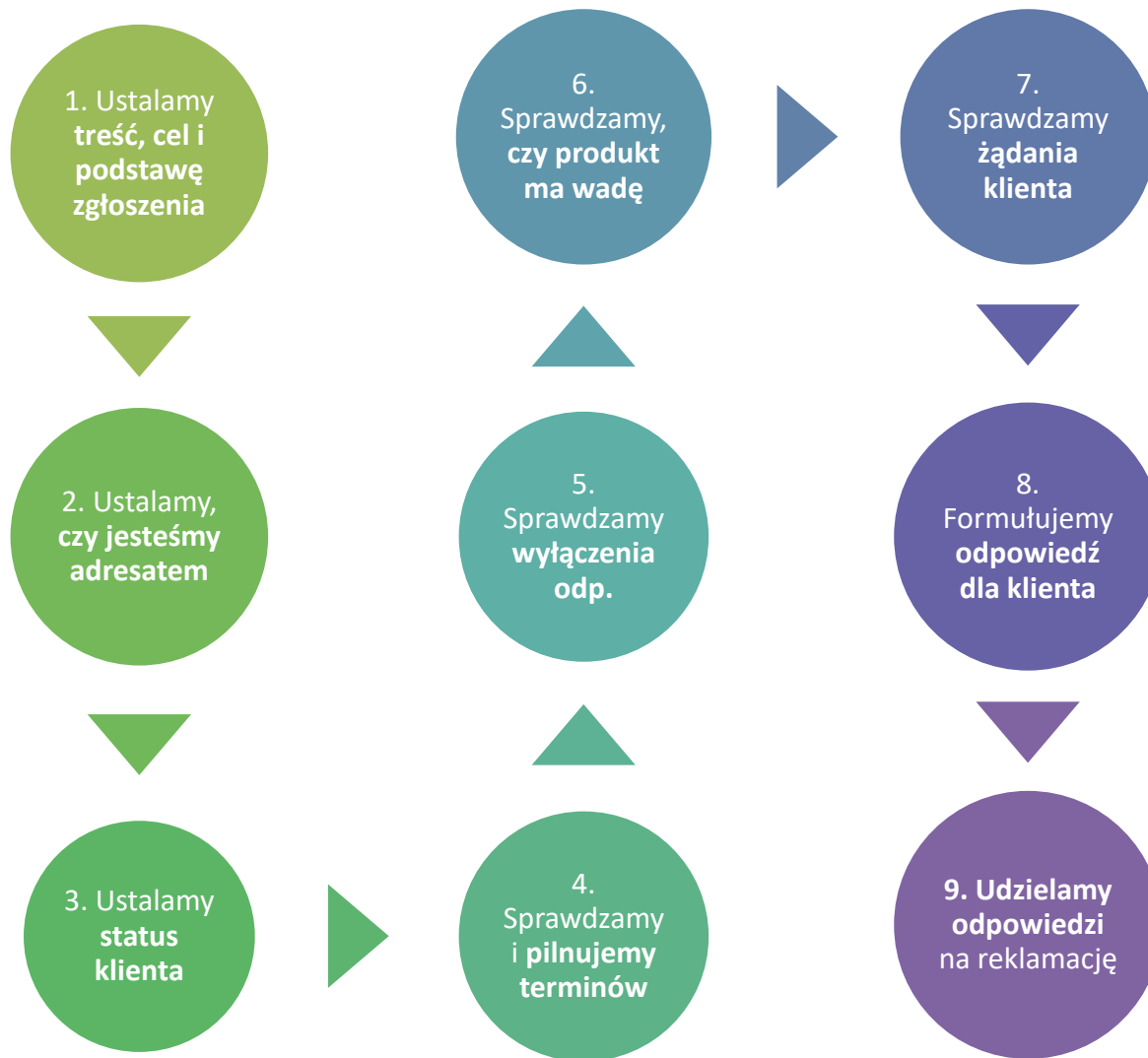
wojewoda

starostwo powiatowe

parafia i inne



Reklamacja towaru – mapa drogowa



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Roszczenie zwrotne.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Rękojmia – regres do poprzedniego sprzedawcy

Kiedy stosujemy regres?

- 2 warunki – **rzecz ma wadę** oraz **sprzedawca poniósł koszty** w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez **konsumenta**

Do kogo kierujemy roszczenie?

- Do tego z poprzednich sprzedawców, **wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa** (nie musi być zawarta bezpośrednia umowa). Odpowiedzialność ponosi także poprzedni sprzedawca, który wiedząc o wadzie rzeczy, nie poinformował o niej kupującego lub sporządził instrukcję montażu i uruchomienia dołączoną do rzeczy, jeżeli wada powstała na skutek zamontowania i uruchomienia rzeczy przez konsumenta zgodnie z tą instrukcją.

Czego możemy się domagać?

- Naprawienia szkody – odszkodowanie obejmuje **zwrot wydatków niezbędnych w celu realizacji uprawnień konsumenta**, w szczególności związanych z wymianą lub usunięciem wady rzeczy sprzedanej, jej demontażem, transportem i ponownym zamontowaniem, a ponadto kwotę, o którą została obniżona cena rzeczy, oraz **utraczone korzyści**.

Ile mamy czasu na dochodzenia odszkodowania?

- **6 miesięcy od dnia poniesienia kosztów** (po upływie tego terminu roszczenie się przedawnia)

Czy można wyłączyć prawo regresu?

- Nie. Prawa regresu nie można wyłączyć ani ograniczyć.



#2

Klient zgłasza uszkodzenie towaru po 2 tygodniach od doręczenia. Istnieje duża szansa, że klient uszkodził towar już po doręczeniu. Jak zachować się w tej sytuacji?



#3

Reklamacja z tytułu rękojmi vs naprawa gwarancyjna vs
straty sprzedawcy



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#4

Czy musi sprzedawca płacić za wysyłkę paczki zwrotną?



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#5

Klient zgłasza reklamację na produkt, bierze pod uwagę tylko opcję wymiany. Proponujemy klientowi odbiór towaru naszym kurierem oraz dostanie nieuszkodzonego po kolejnej dostawie (która będzie za miesiąc). Klient nie zgadza się, mówiąc, że obecnie produkt jest mu "potrzebny" i chce aby do naszej kolejnej dostawy pozostał u niego. Produkt musimy niezwłocznie reklamować u producenta i tutaj pojawia się problem. Jak wygląda opcja "korzystania" z uszkodzonego produktu przez klienta do czasu wymiany? Czy jesteśmy zobowiązani, aby umożliwić klientowi taką opcję?



#6

Dzień dobry, Chciałabym zapytać, czy możemy poprosić klienta (w wiadomości po dokonaniu zakupu) o wystawienie opinii na google moja firma do naszej firmy? Czy do takiej prośby są konieczne jakieś dodatkowe zgody, które klient powinien udzielić?



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane
podczas webinaru Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

9. września 2021 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy