

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

14. października 2021 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



PROBLEM PRAWNY

**Produkty używane lub z wadą
- czy klient może je reklamować lub zwrócić?**



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Co to jest produkt używany

Wobec **braku definicji ustawowej rzeczy używanej**, za zasadne należy uznać postępowanie się potocznym rozumieniem tego określenia – **"towary wielokrotnego użytku, choćby jednokrotnie użyte"** (tak A. Kołodziej, w: J. Jezioro (red.), Ustawa, s. 303).



Co to jest produkt z wadą

Wada fizyczna
Wada prawna

Art. 556[1] [Wada fizyczna rzeczy] Kodeksu cywilnego

§ 1. 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 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.

§ 2. 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.

§ 3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Produkty używane lub z wadą
- czy klient może je reklamować lub zwrócić?

**Tak, może
reklamować**

**Tak, może
zwrócić**



Produkty używane lub z wadą

- jak można zabezpieczyć interesy Sprzedawcy w zakresie reklamacji?

Art. 556[1] [Wada fizyczna rzeczy]
Kodeksu cywilnego

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

Art. 557 [Zwolnienie od odpowiedzialności]
Kodeksu cywilnego

§ 1. **Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.**

Art. 568 [Odpowiedzialność z tytułu rękojmi]
Kodeksu cywilnego

§ 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. **Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.**



Produkty używane lub z wadą
- jak można zabezpieczyć interesy Sprzedawcy w
zakresie **zwrotów?**

Tak, samo jak przy produktach nowych.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Produkty używane lub z wadą

- czy klient może je reklamować lub zwrócić?

Nieuczciwe praktyki
rynkowe

Klauzule
nieдозwolone

Naruszenie
zbiorowych interesów
konsumentów



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Czy odzież typu outlet zaliczamy do nowych czy używane bo
też tam znajdują się zwroty konsumenckie oraz 2 gatunek
uszkodzenia



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#2

Kto ponosi koszt wysyłki przy wykryciu wady



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#3

Używana bateria warta 140 zł uszkadza laptopa za 4 tyś zł.
Bateria sprzedawana jako uszkodzona z uwagi na to że jej pojemność była niska. Jakie konsekwencje może ponieść sprzedawca?



#4

Proszę o poruszenie kwestii zwrotu towaru na zamówienie - produktu pod indywidualne zamówienie i kwestie możliwości zwrotu takie towaru oraz czy jeśli klient chce coś spoza oferty zamówić u producenta to czy producent ma prawo zaznaczyć że klient nie ma możliwości towaru zwrócić ani wymienić ? Czy zgodne z prawem jest zapis tego ważnego szczegółu w korespondencji ? Czy są wyjątki kiedy klient taki towar może zwrócić ? Jeśli tak to jakie.



#5

Osoba z rodziny klienta (nie jest stroną umowy) pyta o wymianę lub zwrot produktu - przed upływem 14dni. Proponujemy wymianę i pod tym kontem prowadzimy korespondencję. Po kilku dniach - mija już 14dni na zwrot - osoba decyduje się na zwrot. Czas na zwrot minął, strona umowy czyli klient nie skontaktował się z nami do tej pory. Czy mamy prawo odmówić zwrotu, nawet gdy klient właściwy zgłosi chęć zwrotu konsumenckiego? Oczywiście nie doszło do ujawnienia danych osoby kupującej i szczegółów na temat zamówienia.



#6

Przykład - wycena transportu palety do UK. Towar zostaje wysłany i nagle się okazuje, że oddział w UK doliczy 160 euro więcej do transportu. Pojawia się pytanie o dyspozycję, gdzie musimy realizować zamówienie. Klient nie dopłaci więcej. Kto ma odpowiadać i jak się bronić?



#7

Sprzedajemy używane laptopy, tzw. poleasingowe - udzielamy na nie 12 miesięcy rękojmi (z tego co wiemy, Konsumentowi krócej nie możemy), Czy możemy wyłączyć z niej baterie jako elementy eksploatacyjny, podlegający naturalnemu zużyciu?



#8

Jak postępować gdy klient wykona zwrot produktu (nie reklamuje go) w terminie do 14 dni po jego zakupie jednakże jest on uszkodzony i wymaga odpłatnej naprawy?



#9

Dzień dobry. Czy klient ma prawo do zwrotu kawiarki do zaparzenia kawy, gdzie ewidentnie była używana (czuć zapach kawy w środku), a ponadto źle spakowana trafiła do nas porysowana w transporcie? Czy urządzenia służące do przygotowywania żywności mogą być zwracane przez klientów ?



#10

Mamy zwroty towarów elektronicznych , ale o charakterystyce higienicznej. Proszę o poruszenie tej kwestii. Chodzi między innymi o irygatory do zębów. otoskopy do uszu, słuchawki dokanałowe bezprzewodowe, szczoteczki soniczne do twarzy, golarki do brody, szczoteczki do zębów i szczotki do stylizacji włosów.



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

14. października 2021 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy