

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

17. lutego 2022 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



PROBLEM PRAWNY

czy towar na indywidualne zamówienie nie
podlega zwrotowi?



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy



-  Data utworzenia: 11-01-2022
-  KSE 2021-12-29 - Tekst ostateczny - pro
Autor dokumentu: Departament Komitetu do S
 Data utworzenia: 11-01-2022
-  KSE 2021-12-29 - Tekst ostateczny - pro
Autor dokumentu: Departament Komitetu do S
 Data utworzenia: 11-01-2022
-  KSE 2021-12-29 - Tekst ostateczny - pro
Autor dokumentu: Departament Komitetu do S
 Data utworzenia: 11-01-2022
-  KSE 2021-12-29 - Tekst ostateczny - pro
Autor dokumentu: Departament Komitetu do S
 Data utworzenia: 11-01-2022

Projekt z 5 stycznia 2022 r.

U S T A W A

z dnia r.

o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy – Kodeks cywilny¹⁾

Art. 1. W ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287) wprowadza się następujące zmiany:

1) odnośnik nr 1 do tytułu ustawy otrzymuje brzmienie:

„¹⁾ Niniejsza ustawa w zakresie swojej regulacji wdraża:

- dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. (Dz. Urz. UE L 328 z 18.12.2019, str. 7),
- dyrektywę 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącą sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającą dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 09.10.2002, str. 16, z późn. zm.), ostatnio zmienioną dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. (Dz. Urz. UE L 337 z 23.12.2015, str. 35, z późn. zm.),
- dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2010/770 z dnia 20 maja 2010 r. w

7. Komitet Społeczny Rady Ministrów

8. Komitet Ekonomiczny Rady Ministrów

9. Stały Komitet Rady Ministrów

10. Komisja Prawnicza

11. Potwierdzenie projektu przez Stały Komitet Rady Ministrów

12. Rada Ministrów

13. Notyfikacja

14. Skierowanie projektu ustawy do Sejmu

Źródło: <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12341810/katalog/12752766#12752766>



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?

O jakim prawo zwrotu
mówimy?

Konsument, który zawarł **umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Art. 27 ustawy o prawach konsumenta



Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?

Kiedy konsument nie
ma prawa zwrotu?

Mamy 13 wyjątków od prawa
odstąpienia od umowy

Art. 38 ustawy o prawach konsumenta



Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?

Mamy 13 wyjątków od
prawa odstąpienia od
umowy

Art. 38 ustawy o prawach
konsumenta

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

- 1) 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;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;**
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) 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;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 13) 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.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?

Ustawa o prawach konsumenta:

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość **nie przysługuje konsumentowi** w odniesieniu do umów:

Dyrektywa konsumentka:

Państwa członkowskie nie mogą przewidzieć prawa do odstąpienia od umowy określonego w art. 9-15 w odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa w następujących przypadkach:

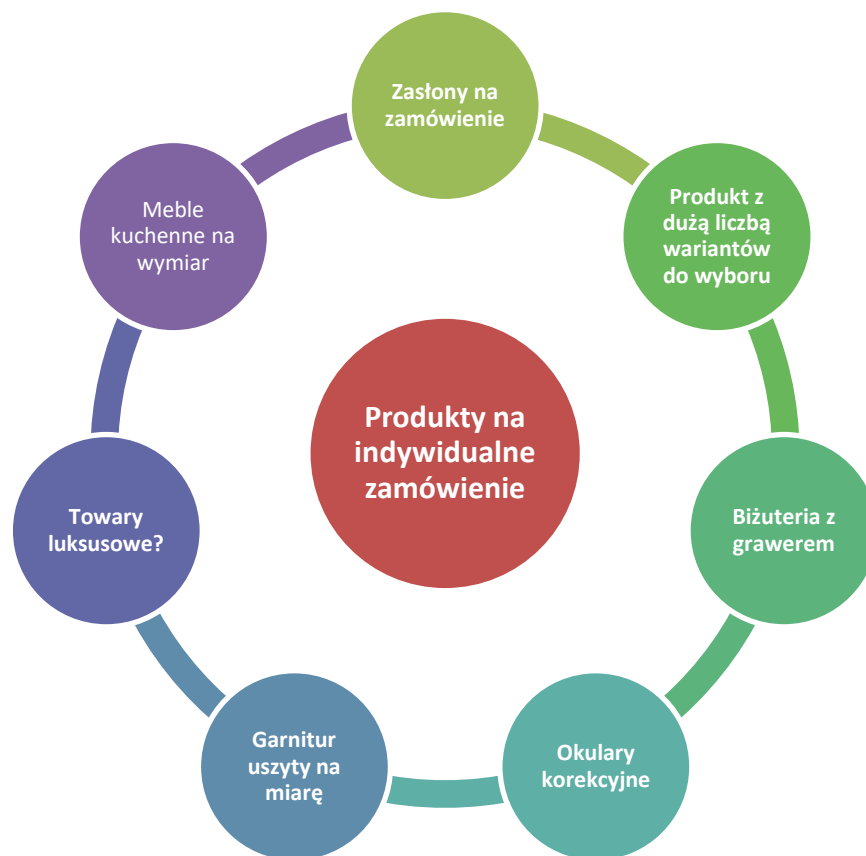
[...] w której przedmiotem świadczenia jest rzecz **nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;**

[...] c) **dostarczania towarów wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych;**

"towary wyprodukowane według specyfikacji konsumenta" oznaczają **towary nieprefabrykowane, które wykonano na podstawie indywidualnego wyboru lub decyzji konsumenta;**



Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?



<https://prokonsumencki.pl/ustawa-o-prawach-konsumenta-2/duza-ilosc-kombinacji-produktu-konsument-nie-bedzie-mial-prawa-odstapienia-od-umowy/>

<https://prokonsumencki.pl/blog/towar-luksusowy-nie-podlega-zwrotowi-zaskakujace-orzeczenie-sadu-apelacyjnego-w-katowicach/>



Towar na indywidualne zamówienie = brak prawa zwrotu?

Czy można odmówić zwrotu,
gdy nie rozpoczęliśmy jeszcze
produkcji produktu na
indywidualne zamówienie?

Wyjątek od prawa odstąpienia od umowy
można powołać się przeciwko konsumentowi,
który poza lokalem przedsiębiorstwa zawarł
umowę dotyczącą sprzedaży towaru, który
powinien być wyprodukowany według
specyfikacji konsumenta, **niezależnie od tego,
czy przedsiębiorca rozpoczął produkcję tego
towaru.**

Wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 21
października 2020 r. C-529/19



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Jak należy rozumieć produkt pod indywidualne zamówienie czy możliwość wybrania rozmiaru szerokości wysokości koloru z rozwijanej listy to już produkt pod indywidualne zamówienie? Czy wystarczy umieścić taką informację na karcie produktu, że to produkt pod indywidualne zamówienie i nie ma możliwości odstąpienia od umowy w 14 dni?



#2

Czy zamówione przez klienta rękodzieło wykonane według wytycznych zamawiającego to dokładnie to samo co towar na indywidualne zamówienie i tym samym nie podlega zwrotowi? towar na indywidualne zamówienie nie podlega zwrotowi?



#3

Jaki czas na wysyłkę towaru ma kupujący, po zgłoszeniu odstąpienia od umowy?



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#4

Klient zamawia laptopa u nas w sklepie jednak wybiera formę finansowania leasing. Firma leasingowa opłaca to zamówienie ale nabywca jest leasingodawca bo to na nich wystawiamy fakturę. Czyli firma leasingowa będąca faktycznym właścicielem sprzętu nie składa u nas formalnego zamówienia i nie mam potwierdzonej akceptacji naszego regulaminu sprzedaży. Jak w takim razie wygląda w tej sytuacji wyłączenie rękojmi ?



#5

Mama do państwa dwa zapytania. 1. Jeżeli bezpośrednio na biżuterii zrobiony jest grawer, czy klient może taki spersonalizowany produkt zwrócić? 2. Jeżeli grawer został zrobiony nie bezpośrednio na biżuterii, tylko na dołączonej specjalnej blaszce, na której ten grawer został zrobiony. Produkt główny nie jest naruszony tylko dodatkowa blaszka, która była przeznaczona na grawer i została użyta (spersonalizowana). Czy w takim przypadku zadziała zasada kompletu, klient nie może zwrócić ponieważ użył jednej części (blaszki na grawer) a powinien zwrócić dwie nienaruszone.



#6

Konkretny przykład - klient zamawia komodę, komoda bazowo ma inne fronty, klient prosi o inne fronty, takie których w ofercie nie mamy, ustala telefonicznie, wykonujemy komodę, po czym klient chce ją zwrócić. Klient twierdzi, że przez telefon został zapewniony, że ta przeróbka nie jest duża i może później towar zwrócić, sprzedawca zaprzecza, że nie było takich ustaleń. Klient może zwrócić czy nie może ?



#7

Jak najlepiej zwrócić kwotę, zapłaconą za towar, w przypadku zwrotu towaru przez kupującego? Przelew wydaje się być najbardziej odpowiednią formą. Co zrobić kiedy klient żąda gotówkę? Czy jest to bezpieczne dla obu stron? Czy mogę odmówić i wymagać uregulowania zaległości przez przelew?



#8

Znak towarowy zastrzeżony, plagiat. Znak graficzny kod kreskowy na czarnym tle. Moj produkt w sprzedaży [...] kod kreskowy na białym tle. Czy to plagiat? Jakiej, ile różnic powinno być aby nie był to plagiat?



<https://prokonsumencki.pl/blog/sme-fund-2022-czyli-jak-chronic-swoj-znak-towarowy-lub-wzor-z-dotacja-rejestracja-znaku-towarowego-lub-wzoru-przemyslowego-nawet-75-taniej/>



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

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



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy