

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

17. marca 2022 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



PROBLEM PRAWNY

Jak bezpiecznie i skutecznie zawierać umowy sprzedaży przez telefon, maila, olx itp.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Od kiedy – **planowana data to 1 stycznia 2022 r.**
28. maja 2022 r. (prace nadal w toku)



Od kiedy - **planowana data to 28. maja 2022 r.**
(prace nadal w toku)



Od kiedy - **planowana data to 1 stycznia 2022 r.**
28. maja 2022 r. (prace nadal w toku)



Od kiedy – **6 miesięcy od ogłoszenia** (prace nadal w toku)



Od kiedy – **brak dokładnej daty** (prace nadal w toku)



- 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

Obowiązki informacyjne – ustawa o prawach konsumenta



Kodeks cywilny:

Art. 384 [Związanie wzorcem, konsument]
§ 1. Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, **wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.**

§ 2. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, **wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści.** Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

§ 3.(uchylony)

§ 4. Jeżeli jedna ze stron posługuje się **wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.**



Brak spełnienia obowiązków informacyjnych - **konsekwencje**

brak informacji o kosztach =
konsument nie ponosi tych
kosztów (np. koszt odesłania
towaru, zmniejszenie wartości
rzeczy)

brak informacji o prawie i
terminie odstąpienia od umowy
= **12 miesięcy na odstąpienie**

braki informacyjne = **5.000 zł**
grzywny

braki informacyjne = naruszenie
zbiorowych interesów
konsumentów i kara do 10%
przychodów

brak spełnienia wymogów
zawarcia umowy przez telefon =
umowa nie jest zawarta

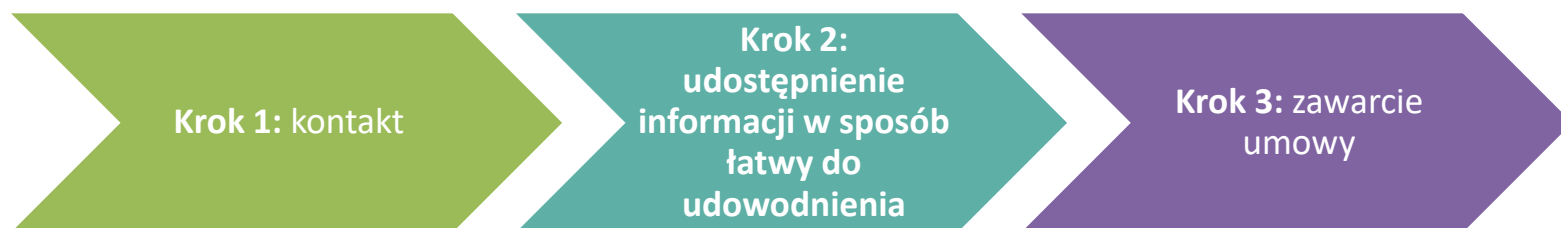
brak wyłączeń i ograniczeń
odpowiedzialności w przypadku
sprzedaży B2B = **pełna**
odpowiedzialność

brak zgód i informacji o
kosztach odstąpienia od umowy
= korzystanie z usług i treści
cyfrowych „za darmo”

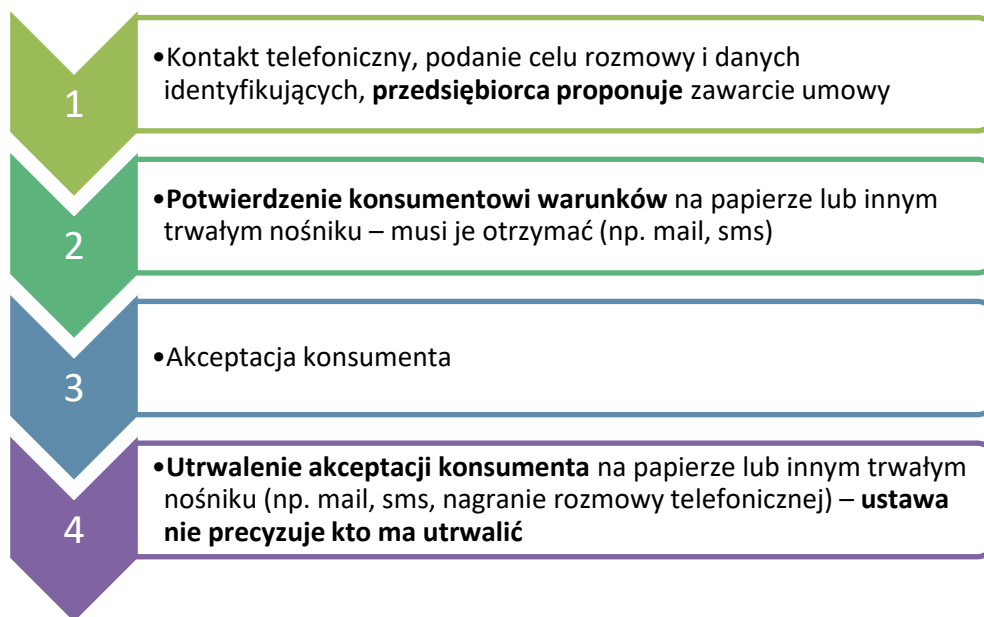
RODO i kary za naruszenie
obowiązków informacyjnych



Skuteczne i bezpieczne zawarcie umowy przez telefon, mail, olx itp.



Skuteczne i bezpieczne zawarcie umowy przez telefon z konsumentem



ZAWARCIE UMOWY



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Zamówienia telefoniczne, jak poprawnie złożyć ofertę + czy klient musi potwierdzić ofertę mailowo? Czy przez telefon należy czytać regulamin OWZ?



#2

Klient składa zamówienie telefoniczne, które nie jest odnotowane na trwałym nośniku, jedynie stworzone jest zamówienie w sklepie. Klient nie posiada adresu email. Czy odebranie przez niego przesyłki opłaconej przy odbiorze nie może być równoznaczne z zawarciem umowy?



#3

Dzień dobry, miałabym kilka pytań na temat kosztów zwrotu poniesionych podczas reklamacji - W zamówieniu mamy tylko 1 produkt Gdy klientka wysyła nam reklamacje i zostaje ona uznana: - traktujemy jak zwykły zwrot: wykonujemy zwrot za produkt+ za przesyłkę, + poniesiony koszt za odesłanie reklamacji do nas (13zł, 3,90e, 100kc) W zamówieniu 2 produkty, jeden reklamacja, a drugi zostawia dla siebie. Gdy klientka wysyła nam reklamacje i zostaje ona uznana: - wykonujemy zwrot za produkt + poniesiony koszt za odesłanie reklamacji do nas (13zł, 3,90e, 100kc) Kolejne moje pytanie: - Klient reklamował produkt i wnioskował o zwrot środków (puścić szwy np. kurtki). My naprawiliśmy kurtkę i odesłaliśmy do klientki. Klienta po otrzymaniu stwierdza, że produkt jest nienaprawiony i wysyła dokumentację zdjęciową, że produkt nadal jest rozpruty i żąda zwrotu pieniędzy. Z mojej oceny jest to wymuszone - produkt został naprawiony i odesłany jako pełnowartościowy, a klient specjalnie ponownie uszkodził produkt.



#4

Procedura składania zamówienia mailowo wymaga zaakceptowania warunków umowy. Czy można za taką zgodę uważać opłacenie przez kupującego faktury pro forma, na której widnieją dane kupującego oraz indeks zamówionego produktu?



#5

Obecnie klient po upływie 1 roku od zakupu, w przypadku rękojmi, musi udowodnić, że wada tkwiła w zakupionym przedmiocie. Jakiego rodzaju to musi być "dowód"? Czy wystarczy tylko jego słowo?



#6

Jakie informacje przekazać klientom podczas przyjmowania zamówienia przez telefon/mail/czat.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#7

Otrzymujemy zwrot towaru, który posiada ślady użytkowania. Oferujemy klientowi zwrot o obniżonej wartości, czy w przypadku kiedy klient nie zaakceptuje tej wartości możemy jako sklep odmówić przyjęcia zwrotu towaru?



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