

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

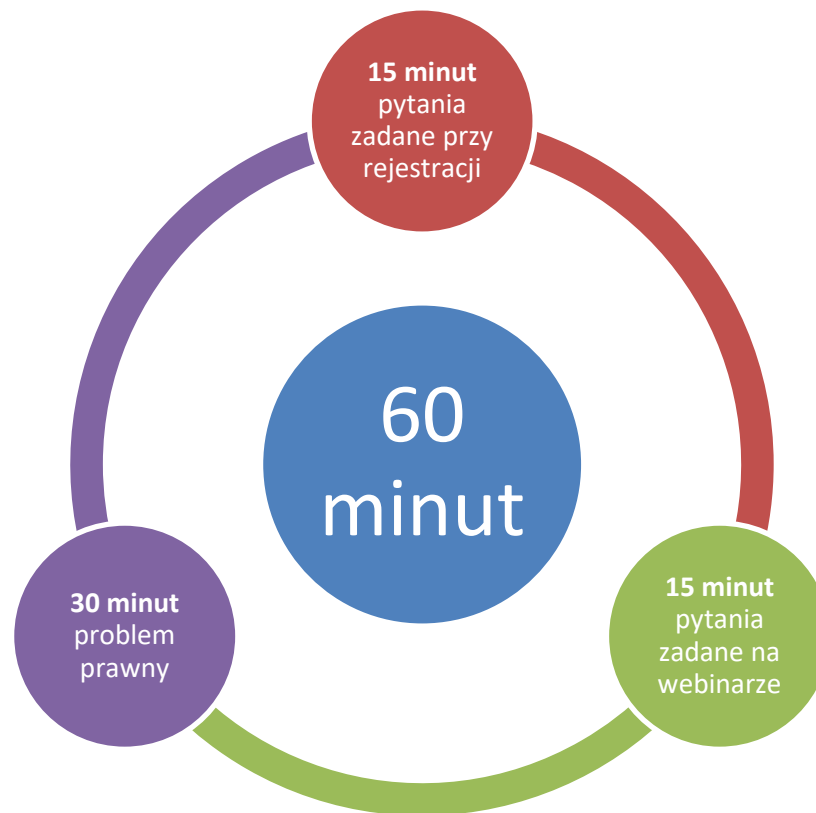
DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

14. kwietnia 2022 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



PROBLEM PRAWNY

RĘKOJMIA I GWARANCJA 2022

JAKIE ZMIANY CZEKAJĄ SPRZEDAWCÓW OD 28 MAJA 2022 R.



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



Od kiedy – **6 miesięcy od ogłoszenia** (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

Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – kluczowe informacje

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów **umów sprzedaży towarów**, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG.)

Ujednolicenie przepisów dot. ochrony konsumenta w ramach UE

Harmonizacja maksymalna – takie same zasady w całej UE

Nowe przepisy przede wszystkim w **ustawie o prawach konsumenta**

Konsumenti i przedsiębiorcy na prawach konsumenta

28 maja 2022 r. – planowana data wejścia w życie zmian

Zmiany mają mieć zastosowanie do **nowych umów**

- <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12341810/katalog/12752766#12752766>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/ALL/?uri=CELEX:32019L0770>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – najważniejsze zmiany

Rękojmia konsumentka z kodeksu cywilnego i **trafia do ustawy o prawach konsumenta + dodaje się gwarancję trwałości dla konsumentów i pozostawia gwarancję w k.c.**

Kodeks cywilny nadal będzie stosowany do **przedsiębiorców zawodowych** oraz w każdym wypadku do reklamacji **nieruchomości**

Wada zostaje zastąpiona **brakiem zgodności towaru z umową**

Zmiany mają zastosowanie do konsumentów i **przedsiębiorców na prawach konsumenta**

Dotyczy m.in. **umów sprzedaży, dostawy oraz umów o dzieło** (zobowiązanie do przeniesienia własności)

Usunięty zostanie regres – zastosowanie będą miały zasady ogólne – 471 k.c.

Wprost wyłączenie przepisów kodeksu cywilnego dot. rękojmi – **brak m.in. możliwości ograniczenia lub wyłączenia rękojmi dla przedsiębiorców na prawa konsumenta**

Zmiana hierarchii żądań konsumenta – w **pierwszej kolejności naprawa lub wymiana**

Więcej obowiązków i kosztów po stronie sprzedawcy + 2 lata domniemania istnienia wady



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – ważne pojęcia

4b) trwałość – zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania;”,



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – ważne pojęcia

Wymogi subiektywne

Art. 43b. 1. **Towar jest zgodny z umową**, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- 1) **opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność**, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) **przydatność do szczególnego celu**, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

Wymogi obiektywne

2. Ponadto, aby został uznany za zgodny z umową, towar:

- 1) **nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju**, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- 2) **występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo**, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi również funkcjonalność i kompatybilność, **jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę**, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności **w reklamie lub na etykiecie**, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie nie mógł o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
- 3) **jest dostarczany z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;**
- 4) **jest takiej samej jakości jak próbka lub wzór**, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki lub wzoru.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – montaż

Odpowiedzialność Sprzedawcy za montaż

5. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania, jeżeli:

- 1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
- 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta było wynikiem błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – wyłączenie odpowiedzialności

Wyłączenie odpowiedzialności Sprzedawcy

4. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 2 lub 3, jeżeli konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 2 lub 3 oraz najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – okres odpowiedzialności

Okres odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi + domniemanie braku zgodności z umową

Art. 43c. 1. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od dostarczenia towaru. W przypadku towaru używanego strony mogą skrócić ten czas, nie więcej niż o rok. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub jeżeli domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności z umową.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – okres odpowiedzialności

Obowiązek zgłaszania – na co pozwala dyrektywa, a czego niestety nie mamy

Artykuł 12

Obowiązek zgłaszania

Państwa członkowskie mogą utrzymać lub wprowadzić przepisy stanowiące, że w celu skorzystania z praw przysługujących konsumentowi, konsument musi poinformować sprzedawcę o braku zgodności z umową w terminie co najmniej dwóch miesięcy od dnia, w którym konsument stwierdził taki brak zgodności z umową.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

naprawa

wymiana

obniżenie ceny

zwrot pieniędzy



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – naprawa lub wymiana

Art. 43d. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – zamiana naprawy na wymianę i na odwrót

2. Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

3. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową, oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu lub odmowy doprowadzenia towaru do zgodności z umową.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – czas naprawy lub wymiany oraz koszty

4. Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, dla którego konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.

5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy

Art. 43e. 1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, pomimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
- 5) 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.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – termin zwrotu towaru i pieniędzy

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – istotność wady

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli niezgodność towaru z umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność towaru z umową jest istotna.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwe żądania reklamacyjne

Możliwe żądania reklamacyjne – odstąpienie od umowy przy zakupie kilku produktów

5. Uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy ogranicza się do towarów niezgodnych z umową. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy, a istnieje podstawa do odstąpienia od umowy na podstawie niniejszego artykułu, konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – możliwość wstrzymania płatności

Możliwość wstrzymania płatności w razie reklamacji

Art. 43f. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – gwarancja trwałości

Art. 43g. 1. Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta, niż określone w art. 43d.

2. Odstępstwo od warunków gwarancji określonych w reklamie na niekorzyść konsumenta jest bezskuteczne, chyba że oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie przed zawarciem umowy zostało sprostowane, z zachowaniem warunków i formy w jakiej reklama została przeprowadzona lub w porównywalny sposób.

„§ 2. Oświadczenie gwarancyjne zawiera:

- 1) wyraźne stwierdzenie, że w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej;
- 2) nazwę i adres gwaranta;
- 3) procedurę, której uprawniony ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji;
- 4) wskazanie rzeczy, których dotyczy gwarancja;
- 5) warunki gwarancji.”;



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – gwarancje handlowe

Artykuł 17

Gwarancje handlowe

1. Gwarancja handlowa jest wiążąca dla gwaranta na warunkach określonych w oświadczeniu o gwarancji handlowej i związanej z nią reklamie, które były dostępne w momencie zawarcia umowy lub wcześniej. Na warunkach określonych w niniejszym artykule i bez uszczerbku dla innych mających zastosowanie przepisów prawa Unii lub prawa krajowego, jeżeli producent oferuje konsumentowi handlową gwarancję trwałości niektórych towarów przez określony okres, producent przez cały okres obowiązywania handlowej gwarancji trwałości odpowiada bezpośrednio wobec konsumenta za naprawę lub wymianę towarów, zgodnie z art. 14. Producent może zaoferować konsumentowi w oświadczeniu o handlowej gwarancji trwałości korzystniejsze warunki.

Jeżeli warunki określone w oświadczeniu o gwarancji handlowej są mniej korzystne dla konsumenta niż warunki określone w związanej z nią reklamie, gwarancja handlowa jest wiążąca na warunkach określonych w reklamie związanej z gwarancją handlową, chyba że przed zawarciem umowy reklama związana z gwarancją handlową została skorygowana w taki sam lub porównywalny sposób, w jaki została przeprowadzona.

2. Oświadczenie o gwarancji handlowej jest udostępniane konsumentowi na trwałym nośniku najpóźniej w momencie dostarczenia towarów. Oświadczenie o gwarancji handlowej jest sporządzane w jasnym i zrozumiałym języku. Oświadczenie zawiera następujące elementy:

- a) jasne oświadczenie, że w przypadku braku zgodności towarów z umową konsumentowi na mocy prawa przysługują nieodpłatnie środki ochrony prawnej ze strony sprzedawcy i że gwarancja handlowa nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej;
 - b) nazwę i adres gwaranta;
 - c) procedurę, której konsument ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji handlowej;
 - d) wskazanie towarów, których dotyczy gwarancja handlowa; oraz
 - e) warunki gwarancji handlowej.
3. Niespełnienie warunków ust. 2 nie ma wpływu na wiążący charakter gwarancji handlowej dla gwaranta.



Zmiany w reklamacjach w 2022 roku – do których umów stosujemy

Art. 3. 1. Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru, zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 4. Ustawa wchodzi w życie z dniem 28 maja 2022 r.



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Czy można uzależnić możliwość zwrotu towaru zakupionego przez klienta od wielkości rabatu. Tzn czy można ustalić w porozumieniu z klientem większy rabat którego warunkiem jest brak możliwości zwrotu?



#2

Jak wyegzekwować pieniądze od klienta, który zamawia za pobraniem towar personalizowany, a potem go nie odbiera?



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