

PRAWO SPRZEDAWCY

WEBINAR Q&A Z PRAWNIKIEM

DLA KLIENTÓW PROKONSUMENCKI.PL I REGULAMINOWO.PL

14. września 2022 r.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Plan webinaru Q&A z prawnikiem



PROBLEM PRAWNY

**OVS i OWU – jak je stosować, aby skutecznie
związać nimi naszego kontrahenta?**



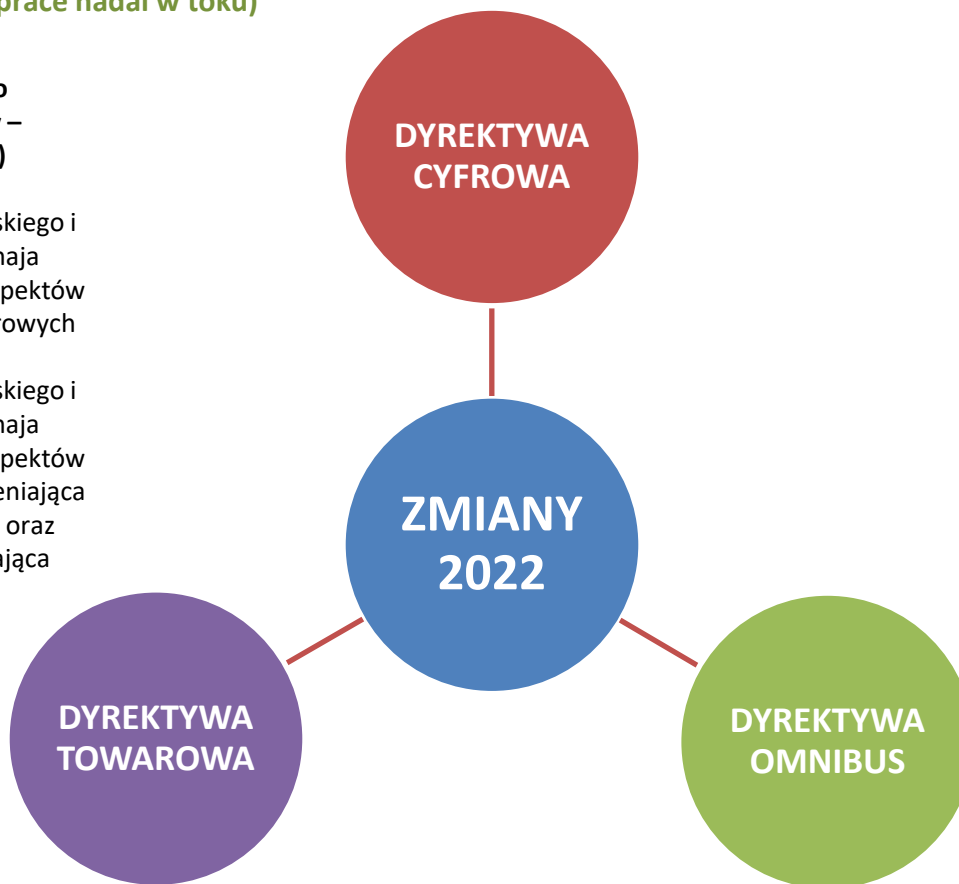
PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

Od kiedy – planowana data to
~~1. stycznia 2022 r.~~ **28. maja**
~~2022 r.~~ **2 tygodnie od**
ogłoszenia w Dzienniku Ustaw
(prace nadal w toku)

**Projekt ustawy o zmianie ustawy o
prawach konsumenta oraz ustawy –
Kodeks cywilny (druk numer 2425)**

- dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) **2019/770** z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych;
- 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

Od kiedy – planowana data to
~~1. stycznia 2022 r.~~ **28. maja**
~~2022 r.~~ **2 tygodnie od**
ogłoszenia w Dzienniku Ustaw
(prace nadal w toku)



**Projekt ustawy o zmianie ustawy o
prawach konsumenta oraz
niektórych innych ustaw (numer z
wykazu: UC86)**

- dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady **2019/2161** z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta

Od kiedy – planowana data to
~~28. maja 2022 r.~~ **2 tygodnie**
od ogłoszenia w Dzienniku
Ustaw (prace nadal w toku)



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

SZKOLENIE ONLINE

PRAWNA MAPA DROGOWA SPRZEDAWCY

+ zmiany w prawie 2022

21. września 2022 - środa, w godzinach 10-15

Podczas szkolenia wspólnie **stworzymy prawną mapę drogową Sprzedawcy** przy najczęstszych problemach prawnych (tylko praktyczne informacje i prawdziwe problemy):

- szkolenia uwzględnią zmiany w prawie w 2022 r. – rękojmia, gwarancja, treści cyfrowe – podczas szkolenia **porównamy obecne regulacje z nowymi** (do dotychczasowych umów zastosowanie znajdą stare przepisy, a do nowych nowe)
- reklamacja towaru – **wszystko co musisz wiedzieć o reklamacji klienta**, jak się zachować, terminy reklamacyjne, odpowiedź na reklamację
- **zwrot towaru, w tym zwrot uszkodzonego towaru** i obciążenie konsumenta kosztami – czy i jak można zminimalizować koszty zwrotów
- **pomyłka w cenie sprzedanego towaru**
- **uszkodzenie towaru w transporcie**
- **nieodebrane przesyłki pobraniowe**



Szkolenie online – Prawna mapa drogową Sprzedawcy

350,00 zł - 499,00 zł netto

Termin szkolenia: 21. września 2022 r.
(środa, w godzinach 10-15)

- bilet obejmuje 1 szkolenie online – Prawna mapa drogową Sprzedawcy przy najczęstszych problemach prawnych (reklamacje, zwrot, błąd w cenie towaru, uszkodzenie w transporcie, nieodebrana przesyłka pobraniowa)
- szkolenie uwzględni zmiany w prawie planowane w 2022 r. (rękojmia, gwarancja, treści cyfrowe)
- szkolenie będzie prowadzone przez doświadczonego radcę prawnego
- każdy uczestnik otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia oraz paczkę materiałów dodatkowych
- szkolenie będzie nagrywane i otrzymają Państwo dostęp do nagrania przez co najmniej 30 dni od zakończenia szkolenia

<https://prokonsumencki.pl/uslugi/szkolenie-online-modul-1-prawna-mapa-drogowa-sprzedawcy-warsztaty>

OWS / OWU – kluczowe przepisy

Art. 384

§ 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.

Kodeks cywilny

§ 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.

§ 5.(uchylony)

Art. 384[1]

Wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

OWS / OWU – kluczowe przepisy

Przewidziany w przepisie sposób udostępnienia zapewnić ma doręczenie drugiej stronie wzorca w takim znaczeniu, jak to się rozumie na tle przepisu § 1, czyli stworzenie jej **realnej możliwości łatwego zapoznania się z pełną treścią wzorca** (por. np. wyr. SA w Warszawie z 25.1.2011 r., VI ACa 807/10, Legalis, **wskazujący na niedopuszczalność przyjęcia rozwiązania prowadzącego do uciążliwych ustaleń co do aktualnej treści wzorca zamieszczonego na stronie internetowej**; także wyr. SN z 12.4.2011 r., III SK 44/10, OSNAPiUS 2012, Nr 9–10, poz. 132 – zmiany regulaminu przedsiębiorcy świadczącego usługi w Internecie powinny być wyraźnie zaznaczone na jego stronie www). Chodzi jednak o to, by kontrahent proponenta **miał dostęp do wzorca zarówno przed zawarciem umowy, jak i w toku jej wykonywania**, zob. bliżej np. A. Pyrzyńska, w: Gutowski, Komentarz KC 2019, t. II, art. 384. Ze względu na specyfikę informacji przekazanej elektronicznie (z natury rzeczy zdematerializowanej, co prowadzi do oczywistych trudności dowodowych), wymóg ten będzie spełniony, jeżeli odbiorca (adresat, do którego skierowano wzorec w postaci elektronicznej) **będzie mógł – w normalnym toku czynności (a więc bez specjalnych zabiegów, wysiłków, nakładów na specjalistyczne wyposażenie) – odtworzyć wzorec, utrwalić go w sposób umożliwiający przechowywanie i wielokrotne odtwarzanie**. W szczególności chodzi o to, by wzorec został udostępniony przy zastosowaniu standardowych, stosowanych powszechnie w stosunkach obrotu (danego rodzaju) rozwiązań technicznych (**np. doręczenie wzorca pocztą elektroniczną**; co do wiązania wzorcem umieszczonym na stronie www istnieje rozbieżność poglądów, zob. M. Bednarek, P. Mikłaszewicz, w: System PrPryw, t. 5, 2019, s. 740; A. Pyrzyńska, w: Gutowski, Komentarz KC 2019, t. II, art. 384;

tak np. wyr. SA w Warszawie z 12.10.2012 r., I ACa 444/12, Legalis, gdy chodzi o regulamin loterii), nie zawierał zabezpieczeń uniemożliwiających zarejestrowanie w standardowy sposób, a następnie ponowne, wielokrotne odtwarzanie. "Zwykły tok czynności" należy odnieść, jak się wydaje, do przechowywania i odtwarzania dokumentów w postaci elektronicznej. To zaś oznacza, że np. **wystarczająca jest możliwość odtwarzania tylko elektronicznego, bez możliwości wydrukowania tekstu** (tak też np. wyr. SA w Warszawie z 12.10.2012 r., I ACa 444/12, Legalis; odmiennie M. Bednarek, P. Mikłaszewicz, w: System PrPryw, t. 5, 2019, s. 741). Zob. też wyr. SA w Warszawie z 24.3.2018 r. (VII AGa 835/18, Legalis): "Spełnienie wymagań wynikających z art. 384 § 4 KC, dotyczących umożliwienia adherentowi przechowywania i odtwarzania wzorca w zwykłym toku czynności **jest niemożliwe, jeżeli wzorec ten nie został dostarczony na trwałym nośniku. Strona internetowa nie może być uznana za trwały nośnik, jeżeli sposób przechowywania informacji na niej nie zapewnia ochrony "informacji przed jednostronną ich zmianą przez przedsiębiorcę"**. W zakresie, w jakim nośnik umożliwia konsumentowi przechowywanie rzeczonych informacji, które zostały mu osobiście przekazane, gwarantuje brak zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci, nośnik ten może być uznany za "trwały"".

Art. 384 KC T. I red. Pietrzykowski 2020, wyd. 10/Popiołek



OWS / OWU – kluczowe przepisy

Kodeks cywilny

Art. 385

§ 1. **W razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową.**

§ 2. **Wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta.** Zasady wyrażonej w zdaniu poprzedzającym nie stosuje się w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Art. 385[4]

§ 1. **Umowa między przedsiębiorcami stosującymi różne wzorce umów nie obejmuje tych postanowień wzorców, które są ze sobą sprzeczne.**

§ 2. Umowa nie jest zawarta, **gdy po otrzymaniu oferty strona niezwłocznie zawiadomi, że nie zamierza zawierać umowy na warunkach przewidzianych w § 1.**



OWS / OWU – kluczowe przepisy

Ustawa o prawach konsumenta

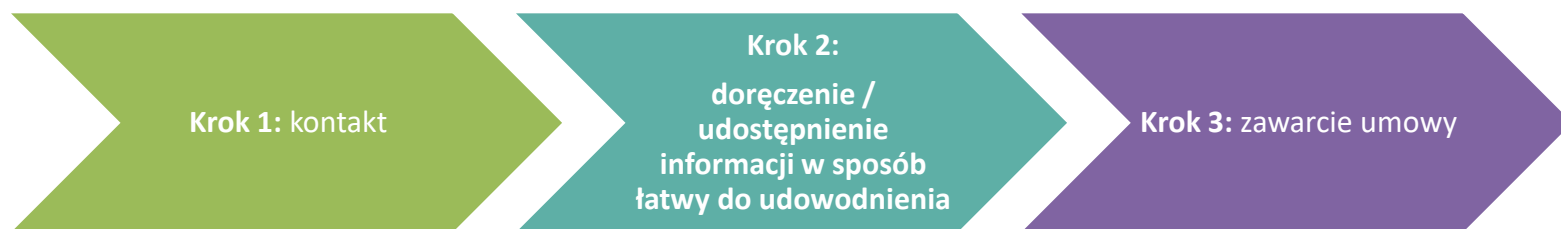
Art. 21

1. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi **potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi**. Potwierdzenie obejmuje:

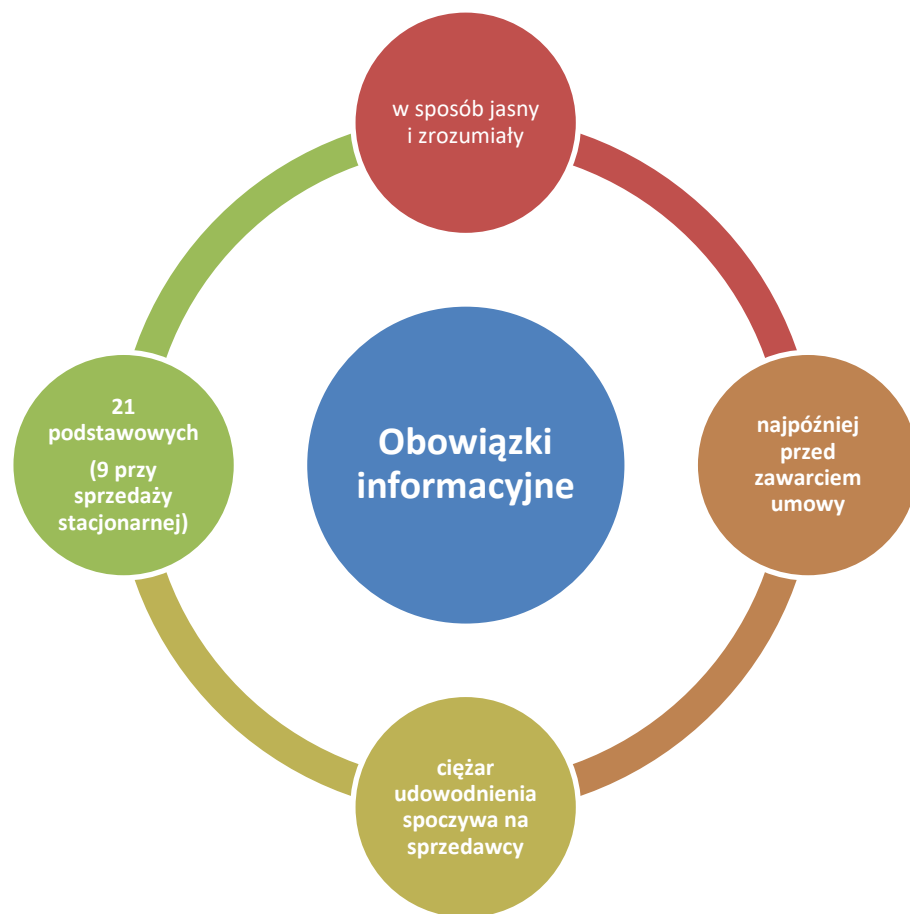
- 1) **informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy;**
- 2) **informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.**



Skuteczne i bezpieczne zawarcie umowy z wykorzystaniem OWS/OWU



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



PYTANIA

Odpowiedzi na pytania zadane przy
rejestracji na webinar Q&A



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#1

Jak się ma OWS / OWU do przygotowywanego przez Państwa regulaminu sklepu? Czy powiadając OWS / OWU nie powinniśmy uwzględnić tego w treści regulaminu oraz wiadomościach mailowych do klientów?



PROKONSUMENCKI
wsparcie prawne sprzedawcy

#2

Sprzedaż przez telefon czy e-mail jak zabezpieczyć najlepiej nasz interes. Mam na myśli kwestie akceptacji np. regulaminu czy w nawiązaniu do tematu akceptacje OWS. Jak najlepiej to zrobić?



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