



NIEZBĘDNIK PRAWNY SPRZEDAWCY INTERNETOWEGO

Shoper®

przygotowany zgodnie z nową ustawą o prawach konsumenta przez prawników serwisu Prokonsumencki.pl we współpracy z platformą Shoper



WAŻNE TERMINY

REKLAMACJA TOWARU na podstawie rekojmi

- ✓ **14 dni** – termin na ustosunkowanie się do złożonej reklamacji – w tym terminie konsument musi już otrzymać decyzję sprzedawcy, nie wystarczy wysłanie decyzji pocztą ostatniego dnia (**ważne!** brak odpowiedzi oznacza, że sprzedawca uznał żądanie konsumenta za uzasadnione)
- ✓ **1 rok** – jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy na kupującego (zasadniczo jest to chwila wydania rzeczy kupującemu) (**ważne!** w takim wypadku to sprzedawca musi obalić to domniemanie)
- ✓ **2 lata** – okres odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rekojmi (**ważne!** istotne jest stwierdzenie wady w tym okresie, reklamacja może być złożona później). Dodatkowo w przypadku towarów używanych okres ten można skrócić do 1 roku (należy o tym jednak poinformować przed zawarciem umowy, np. w opisie produktu lub w regulaminie)
- ✓ **Brak terminu** na zawiadomienie o wadzie (poprzednio dwa miesiące)

REKLAMACJA TOWARU na podstawie gwarancji

***Ważne!** Udzielenie gwarancji nie jest obowiązkowe. Jeżeli jednak została już udzielona, to gwarant obowiązany jest ją realizować. W przypadku gwarancji terminy z nią związane mogą być zawarte w samej gwarancji. W razie ich braku można posłużyć się terminami wynikającymi z Kodeksu cywilnego – wskazujemy je poniżej:*

- ✓ **niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni** – termin na wykonanie obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta (termin liczymy od dnia dostarczenia rzeczy przez uprawnionego z gwarancji)
- ✓ **2 lata** – termin gwarancji (liczony od dnia wydania rzeczy)

ODSTĄPIENIE OD UMOWY (zwrot towaru bez podania przyczyny)

- ✓ **14 dni** – termin na odstąpienie od umowy przez konsumenta (do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem)
- ✓ **niezwłocznie, nie później niż 14 dni** – termin na zwrot wzajemnych świadczeń w przypadku odstąpienia od umowy (**ważne!** jeżeli sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej)
- ✓ **12 miesięcy + 14 dni** – termin na odstąpienie od umowy, jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy

CERTYFIKAT SKLEP PROKONSUMENCKI

- ✓ **1 rok** – termin ważności certyfikatu Sklep Prokonsumencki

WAŻNE OBOWIĄZKI INFORMACYJNE

- ✓ **najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość** (przed zawarciem umowy sprzedaży) – termin, w którym należy podać konsumentowi informacje z art. 12 ustawy o prawach konsumenta
- ✓ **w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy** lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi – termin na potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku, w tym informacji z art. 12 ustawy o prawach konsumenta (**ważne!** trwałym nośnikiem jest np. wiadomość mailowa, ale już nie strona internetowa).



WAŻNE PYTANIA I ODPOWIEDZI

PYTANIE: Czy konsument może zwrócić towar używany lub zniszczony w ramach odstąpienia od umowy? Jakie prawa ma sprzedawca w takim wypadku?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Konsument może odstąpić od umowy mimo używania lub zniszczenia towaru. Ustawa o prawach konsumenta stanowi jednak, że **konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy** będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy. W takim wypadku sprzedawca może się domagać odszkodowania od konsumenta.

PYTANIE: Kto odpowiada za uszkodzenie powstałe w transporcie w sytuacji, kiedy konsument odstępuje od umowy sprzedaży i odsyła towar sprzedawcy?

Prawnik Prokonsumencki.pl: W przypadku przesyłki w pierwszą stronę nie ma wątpliwości – odpowiedzialność za przesyłkę do momentu jej wydania konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie ponosi sprzedawca. Natomiast w opisanej sytuacji obowiązek zwrotu ciąży na konsumencie i w związku z tym, to on będzie odpowiedzialny za należyte odesłanie towaru. Pamiętajmy jednak, że w tym wypadku znajdują zastosowanie różne domniemania prawne – przykładowo powierzenie przesyłki profesjonalnemu przewoźnikowi znacznie ogranicza odpowiedzialność konsumenta. Dlatego w takim wypadku warto odbierając towar od kuriera dokładnie go zbadać i w razie potrzeby zażądać od kuriera spisania protokołu.

PYTANIE: Ile czasu ma sprzedawca na zwrot pieniędzy za zwrócony towar, po uprzednim odstąpieniu od umowy przez konsumenta?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Co istotne, jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, to **może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem** lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

PYTANIE: Czy konsument może odstąpić częściowo do umowy? Czy w takim przypadku, gdy klient zamawia 10 produktów, a zwraca tylko jeden z nich również występuje obowiązek zwrotu kosztów przesyłki?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Tak, **może odstąpić częściowo**. Ustawa wprost nie przewiduje takiej możliwości, ale ustalenie takiej możliwości wynika z reguł wykładni przepisów. Odnośnie do drugiej kwestii, to najbezpieczniej będzie zwrócić koszt przesyłki proporcjonalnie do ilości lub wartości zwracanych produktów (w zależności co w danym przypadku przekłada się koszt przesyłki).

PYTANIE: W jaki sposób można przedstawić wycenę lub potwierdzić zamówienie produktu w przypadku, gdy klient zechce złożyć zamówienie telefonicznie, a nie korzysta z poczty e-mail? Czy przesłanie takich informacji za pomocą SMS-a jest spełnieniem obowiązku informacyjnego czy należałoby przesłać informację w inny sposób?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Naszym zdaniem oraz zdaniem Komisji Europejskiej **SMS jest trwałym nośnikiem, co pozwala przyjąć że może być on wykorzystany do zawarcia umowy przez telefon**. Proszę jednak pamiętać, że w takim wypadku (SMS) przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy co najmniej informacje dotyczące głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy. Pozostałe informacje można podać odsyłając w wiadomości np. do strony sklepu internetowego.

PYTANIE: Jakie będą skutki przyjęcia zamówienia przez telefon bez utrwalenia potwierdzenia zamówienia na trwałym nośniku?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Brak potwierdzenia konsumentowi treści proponowanej umowy na trwałym nośniku oraz brak utrwalenia oświadczenia konsumenta, o którym mowa powyżej skutkuje bezskutecznością złożonego przez konsumenta oświadczenia woli. Oznacza to w skrócie, że umowa nie została skutecznie zawarta (mimo nawet, że konsument w trakcie rozmowy telefonicznej zgodził się na zawarcie umowy).

PYTANIE: Czy sprzedając na Allegro lub w sklepie internetowym muszę zarejestrować zbiory danych osobowych w GIDODO?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Tak, w obu przypadkach istnieje taki obowiązek. Zarówno prowadząc sklep internetowy, jak i sprzedając na Allegro sprzedawca staje się administratorem danych osobowych. Przetwarza je chociażby w celu realizacji umowy sprzedaży, a czasami także w innym celu (np. marketingowym). Zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych administratorem danych jest m.in. osoba fizyczna, która przetwarza dane osobowe w związku z działalnością zarobkową, zawodową lub dla realizacji celów statutowych, **decydując przy tym o celach i środkach przetwarzania danych osobowych**. Przetwarzaniem danych są jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te, które wykonuje się w systemach informatycznych.

PYTANIE: Sprzedaję także w sklepie stacjonarnym. Czy w tym wypadku także dotyczą mnie obowiązki informacyjne z ustawy o prawach konsumenta?

Prawnik Prokonsumencki.pl: Tak, w tym wypadku sprzedawca również obowiązany jest spełnić obowiązki informacyjne (w tym wypadku to art. 8 ustawy konsumenckiej). Można je spełnić na przykład poprzez zamieszczenie w sklepie tablicy informacyjnej.

MASZ PYTANIE DO NASZEGO PRAWNIKA?

SKORZYSTAJ Z BEZPŁATNEJ POMOCY DLA NASZYCH KLIENTÓW W RAMACH WSPARCIA PRAWNEGO

shoper.prokonsumencki.pl

kontakt@prokonsumencki.pl

61 847 55 18