

Powiatowy Rzecznik Konsumentów radzi

W poradniku:

- Co należy wiedzieć przy zawarciu umowy sprzedaży, dostawy, o dzieło, komisu, czyli **SPRZEDAŻ KONSUMENTOWA**
- Jakiego rodzaju sprzedaży konsumentów sprzedawca ma obowiązek potwierdzić ma piśmie?
- Na jakie towary i jakie przepisy regulują w sposób szczególny sposób znakowania towarów?
- W jakich przypadkach sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową?
- Ile wynosi okres odpowiedzialności sprzedawcy?
- Jakie obowiązki ma sprzedawca udzielający gwarancji?

Co należy wiedzieć przy zawarciu umowy sprzedaży, dostawy, o dzieło, komisu, czyli **SPRZEDAŻ KONSUMENTOWA**

w świetle przepisów obowiązującej od 1 stycznia 2003 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentów oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, póź. 1176)

Do jakich umów stosuje się przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentów?

Ustawę stosuje się do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, tj. umów jednostronnie profesjonalnych.

Do jakich umów nie mają zastosowania przepisy ustawy?

Ustawy nie stosuje się do sprzedaży :

energii elektrycznej, jak również do

gazu i wody, chyba że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości, np. w butelce,

egzekucyjnej oraz

w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

Do sprzedaży konsumentów nie stosuje się przepisów art. 556-581 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny to jest dotyczących gwarancji i rękojmi.

Jakie ceny powinien podać sprzedawca?

Sprzedawca jest obowiązany podać do wiadomości kupującego cenę:

oferowanego towaru konsumpcyjnego oraz

jego cenę jednostkową (cenę za jednostkę miary), chyba że wyrażają się one tą samą kwotą.

Przy sprzedaży towaru konsumpcyjnego oferowanego luzem jest wymagane podanie jedynie ceny jednostkowej.

Taki sam sposób podawania cen powinien być stosowany w reklamie.

Szczegółowo tę kwestię reguluje :

1.Art. 12 ustawy z dnia 5 lipca 2001 roku o cenach(Dz. U. Nr 97, póź. 1050 ze zm.),

2.Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 roku w sprawie szczególnych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, póź. 849 ze zm.).

Jakie rodzaje sprzedaży konsumenckiej sprzedawca ma obowiązek potwierdzić ma piśmie?

Przy sprzedaży:

na raty,

na przedpłaty,

na zamówienie,

według wzoru lub

na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych sprzedawca

jest obowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy.

W pozostałych przypadkach, na żądanie kupującego, sprzedawca wydaje pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, zawierające oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datę sprzedaży oraz określenie towaru konsumpcyjnego, jego ilość i cenę, np. paragon - w zasadzie niezbędny dowód na okoliczność zakupu towaru o wartości niższej niż 2 tysiące złotych np. w razie zgłaszania reklamacji, postępowania sądowego. Umowa zawarta ustnie i nie potwierdzona na piśmie również jest ważna.

Jakich informacji powinien udzielić sprzedawca dokonujący sprzedaży?

Sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu:

jasnych,

zrozumiałych i

nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego.

W szczególności należy podać:

nazwę towaru,

określenie producenta lub importera i kraj pochodzenia towaru,

znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy,

- informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz,
- » stosownie do rodzaju towaru, określenie jego energochłonności,
- a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

W jakich miejscach powinny znajdować się powyższe informacje?

W przypadku, gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie informacje powyższe powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym lub być z nim trwale połączone.

W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży towaru informację, która może zostać ograniczona do nazwy towaru i jego głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera i kraju pochodzenia towaru.

Na jakie towary i jakie przepisy regulują w sposób szczegółowy sposób znakowania towarów?

Aktualnie szczegółowy sposób znakowania towarów dotyczy:

Obuwia,

Zabawek,

Kosmetyków

Sprzętu elektrycznego.

Wyrobów włókienniczych.

Powyższe zagadnienie jest uregulowane w niżej wymienionych przepisach:

rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 28 listopada 2000 r. w sprawie

szczegółowych warunków znakowania obuwia przeznaczonego do sprzedaży

konsumentów (Dz. U. Nr 110, póź. 1168),
rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 17 grudnia 2002 roku w sprawie
szczegółowych warunków dotyczących bezpieczeństwa zabawek (Dz. U. Nr
231, póź. 1940),
ustawie z dnia 30 marca 2001 roku o kosmetykach (Dz. U. Nr 42, póź. 472),
rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 3 lipca 2001 roku w sprawie wymagań
zasadniczych dla sprzętu elektrycznego, warunków i trybu dokonywania oceny
zgodności oraz sposobu oznakowania sprzętu elektrycznego (Dz. U. Nr 120,
póź. 1276),

rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 19 października 2001 roku w sprawie
bezpieczeństwa i znakowania produktów włókienniczych (Dz. U. Nr 144,
póź. 1616),

Jakie warunki techniczno-organizacyjne sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu
sprzedaży?

Sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki
techniczno-organizacyjne umożliwiające:

dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego i
sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych
mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych
postanowień umowy.

Konsument nie ma obowiązku dokonywania odbioru towaru - dokładnego badania towaru w
chwili zakupu, jako że przyjmuje się, że oferowany towar jest pełnowartościowy,
dobrej jakości, nie posiada ukrytych cech towaru decydujących o obniżeniu jakości w
stosunku do poziomu określonego w umowie.

Szczególnie dotyczy przypadków zakupu towaru w opakowaniu fabrycznym, na
zamówienie z dostawą do domu.

Co sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu?

Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym:

wszystkie elementy jego wyposażenia oraz
sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i
inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Za co odpowiada sprzedawca wobec kupującego?

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania
jest niezgodny z umową;

W przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru
domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

W jakich przypadkach przyjmuje się że towar sprzedawca wydał zgodnie z umową ?

Domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest on zgodny z umowa, jeżeli odpowiada
podanemu przez sprzedawcę:

opisowi lub

ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a także gdy nadaje się do
celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, w przypadku
indywidualnego uzgadniania właściwości towaru chyba że sprzedawca zgłosił
zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru.

nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz
gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego
rodzaju.

Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela: w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w:

oznakowaniu towaru lub

reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu,

w jakim towar ma je zachować.

Na równi z zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby, która wprowadza towar konsumpcyjny do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, oraz osoby, która podaje się za producenta przez umieszczenie na towarze swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego.

W jakich przypadkach sprzedawca nie jest związany zapewnieniem?

Sprzedawca nie jest związany zapewnieniem osoby, która podaje się za producenta przez umieszczenie na towarze swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego, jeżeli wykazał, że:

zapewnienia tego nie znał ani,

oceniając rozsądnie, znać nie mógł albo, że,

nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy, albo też, że, jego treść sprostowano przed zawarciem umowy.

Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.

W jakich przypadkach sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową?

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy: kupujący o tej niezgodności wiedział lub,

oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć,

wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

Jakie uprawnienia przysługują kupującemu, jeśli towar jest niezgodny z umową?

Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez:

nieodpłatną naprawę albo

wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.

Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się:

1. wartość towaru zgodnego z umową oraz

2. rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę,

3. niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia jego oczekiwań.

Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów:

- demontażu,

dostarczenia

robocizny,

materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie naprawy lub wymiany, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione

(art.8 ust.3). Jeśli w tym terminie sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania kupującego, ten ostami może wyznaczyć dodatkowy termin na wykonanie zobowiązania z zastrzeżeniem, iż po tym terminie będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.

W jakich przypadkach konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy?

Konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy tylko wtedy, jeżeli:

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów

- jeżeli sprzedawca nie zdoła naprawić ani wymienić, czyli uczynić zadość takim żądaniom w odpowiednim czasie lub gdy,

- naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy;

W jakim przypadku konsument nie ma prawa domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy?

Od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

Kto określa czas naprawy lub wymiany towaru niezgodnego z umową i ile on wynosi?

Przepisy ustawy nie określają czasu naprawy lub wymiany towaru niezgodnego z umową.

Wobec tego posiłkując się przepisem art. 455 kodeksu cywilnego, iż dłużnik winien spełnić świadczenie niezwłocznie. A zatem zgodnie z orzecznictwem sądowym termin wynosi 14 dni.

W przypadku konieczności zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy, sprowadzenia części zamiennych, badania w miejscu używania rzeczy na stałe itp. reklamacja powinna być zakończona w terminie ustalonym przez strony. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Ile czasu ma konsument na zawiadomienie o niezgodności z umową ?

Kupujący powinien zawiadomić sprzedawcę osobiście bądź wysłać listem poleconym zawiadomienie w terminie dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (dotyczy towarów nieżywnościowych).

Natomiast rozporządzeniem z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową MINISTER GOSPODARKI, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ ustalił że, kupujący traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru żywnościowego z umową, jeżeli nie zawiadomi o tym sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności towaru z umowa, jednak nie później niż:

1)w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania w przypadku towaru paczkowanego w rozumieniu art. 2 pkt 15 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o towarach paczkowanych (Dz. U. Nr 128, póź. 1409):

a)oznakowanego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia (Dz. U. Nr 63, póź. 634 ze zm.),

b)dla którego nie określa się daty minimalnej trwałości albo terminu przydatności do spożycia;

2) w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru - w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego (§1.1).

Zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia.

Warunek ten nie odnosi się do towarów wymienionych w ust. 1, dla których nie została ustalona data minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia.(§ 1.2).

Ile wynosi okres odpowiedzialności sprzedawcy?

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu, dotyczy towarów nowych. Natomiast przy sprzedaży rzeczy używanych sprzedawca ma uprawnienie do skrócenia terminu odpowiedzialności, jednakże nie poniżej roku.

Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru.

W jakich przypadkach nie można ograniczyć uprawnień unormowanych w niniejszej ustawie?

Uprawnień unormowanych w niniejszej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć poprzez;

1. Odpowiednio sformułowaną umowę zawartą pomiędzy kupującym a sprzedawcą zawierającą postanowienia o ograniczeniu uprawnień unormowanych w niniejszej ustawie,
2. Oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową, lub przez
3. Wybór prawa obcego. (art. 11).

Jak wygląda kwestia gwarancji, skoro nie obowiązują przy sprzedaży konsumenckiej przepisy kodeksu cywilnego?

Udzielenie kupującemu gwarancji jest dobrowolne. Oznacza to, że gwarant sam decyduje czy udzielić konsumentom gwarancji na swój produkt oraz jej treść i zakres np. liczbę napraw, warunki, w jakich może być dokonana wymiana sprzętu na nowy, sposób i miejsce zgłaszania reklamacji, adresy serwisantów itp.

Co to jest gwarancja w rozumieniu przepisów ustawy konsumenckiej?

Gwarancja jest to oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie, czyli każdego, kto udziela gwarancji. Najczęściej jest to producent, może być też importer, sprzedawca. Udzielenie gwarancji nie może się wiązać z dodatkową opłatą.

Co określa gwarancja ?

Gwarancja określa:

1. Obowiązki gwaranta- koniecznie- w razie ich braku, oświadczenie nie jest gwarancją (art. 13. 1).
2. Zakres odpowiedzialności gwaranta,
3. Uprawnienia kupującego.

Ponadto gwarant powinien poinformować kupującego, iż gwarancja:

Nie wyłącza,

Nie ogranicza,

Nie zawiesza

uprawnień konsumenta wynikających z niezgodności towaru z umową. Dokument gwarancyjny powinien zawierać podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń:

Nazwę, adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce,

Czas trwania gwarancji,

Terytorialny zakres ochrony.

Jakie obowiązki ma sprzedawca udzielający gwarancji?

Sprzedawca udzielający gwarancji wydaje kupującemu wraz z towarem dokument gwarancyjny; powinien także sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na towarze zabezpieczeń. (art. 13. 2).