

Materiały dydaktyczne do lekcji z prawa konsumenckiego dla uczniów



Zadanie publiczne pn. „Mam prawa i nie zawaham się ich użyć” dofinansowane ze środków
Samorządu Województwa Mazowieckiego

Konsument to osoba, która kupuje towar lub usługę od przedsiębiorcy do celów prywatnych (na własny użytek)

Dwa sposoby reklamowania rzeczy - czym się różnią?



	NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ	GWARANCJA
podstawa prawna	powszechnie obowiązujące przepisy ustaw	udzielana umownie, ale przepisy prawa w niedużym stopniu określają pewne wymogi
kto odpowiada	sprzedawca	gwarant
co obejmuje	wady fizyczne i prawne	to gwarant decyduje
czas trwania	co do zasady 2 lata (nieruchomości – 5 lat)	termin regulowany umownie
możliwe żądania	obniżenie ceny, wymiana, naprawa, odstąpienie od umowy - ich kolejność określają przepisy	roszczenia wskazane przez gwaranta - najczęściej są to naprawa lub wymiana towaru

**NIEZGODNOŚĆ
TOWARU Z
UMOWĄ**



GWARANCJA

To **Ty decydujesz z jakiego sposobu
reklamacji korzystasz!**

**Czy po zakupie mogę
zmienić zdanie i
zrezygnować z umowy
(odstąpić od niej)?**



- jeśli kupuję w **sklepie tradycyjnym** (stacjonarnym), np. w galerii handlowej - tylko wtedy, jeśli sprzedawca się na to zgodzi i na warunkach określonych przez sprzedawcę
- jeśli kupuję w **sklepie internetowym** przysługuje mi prawo do odstąpienia od umowy (jest to tzw. prawo do namysłu, jakie dają konsumentowi przepisy)

ODSTĄPIENIE OD UMOWY W PRZYPADKU ZAKUPÓW ON-LINE

ISTOTA

- 1.umowa uważana za niezawartą i traktowana, jakby nigdy nie istniała
- 2.automatycznie wygasają zawarte umowy dodatkowe

POWÓD

nie musisz wyjaśniać lub uzasadniać powodów odstąpienia

FORMA ODSTĄPIENIA

- 1.brak; dla celów dowodowych **najlepsza pisemna - ważny dowód odstąpienia!**
2. sprzedawca musi udostępnić wzór formularza odstąpienia

CZAS NA ODSTĄPIENIE

- 1.14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy (przy usługach od zawarcia umowy)
- 2.brak informacji o prawie do odstąpienia = wydłużenie okresu na rezygnację o 12 miesięcy

ODSTĄPIENIE OD UMOWY W PRZYPADKU ZAKUPÓW ON-LINE

ZWROT TOWARU

1. w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy sprzedaży
2. wystarczy, że przed końcem tego terminu odeślesz rzecz
3. odesyłasz rzecz na swój koszt

ZWROT PIENIĘDZY

1. w ciągu 14 dni od dnia poinformowania przez Ciebie sprzedawcy o odstąpieniu od umowy
2. sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu, gdy otrzyma od Ciebie towar z powrotem albo przedstawisz mu dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej

ODSTĄPIENIE OD UMOWY W PRZYPADKU ZAKUPÓW ON-LINE

WYJĄTKI OD PRAWA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. **zamknięta** lista 14 wyjątków
2. przykładowe wyjątki:
 - towar jest w zabezpieczonym opakowaniu i wchodzi w grę względy higieniczne (np. bielizna, słuchawki douszne)
 - rzecz wykonana jest na indywidualne zamówienie (np. grawer na rzeczy)
 - kupujesz bilety do teatru, na koncert, na pociąg/autobus
 - rezerwujesz hotel/nocleg przez internet
 - kupujesz treści cyfrowe (audiobook, ebook, gry)
 - umowa dotyczy towarów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami

Czym jest fakeshipping?



OD DROPSHIPPINGU DO FAKESHIPPINGU



DROPSHIPPING

- legalny model biznesowy
- zamówienia składane przez klientów na platformach e-commerce są realizowane przez sprzedawcę, który nie przechowuje towaru w magazynie.
- sprzedawca zamawia produkt od zewnętrznego dostawcy, który pakuje i wysyła go bezpośrednio do klienta
- model ten jest popularny w handlu internetowym, ponieważ minimalizuje koszty magazynowania i ryzyko nadwyżek magazynowych



FAKESHIPPING

- model, w którym przedsiębiorca integruje swoją platformę e-commerce z zagranicznymi dostawcami
- oferty prezentowane w taki sposób, że sprawiają mylne wrażenie, że pochodzą od lokalnego sprzedawcy - **klient jest niewłaściwie poinformowany o rodzaju zawieranej umowy**
- przedsiębiorca określa siebie jako pośrednika, a zamówienie realizuje bezpośrednio zagranicznego dostawcę, co wiąże się z szeregiem ryzyk dla klienta



FAKESHIPPING - ryzyka dla klienta

- przekazywanie danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) = zagrożenie dla bezpieczeństwa danych osobowych i brak ochrony wynikającej z przepisów RODO
- podleganie jurysdykcji sądów zagranicznych i możliwe trudności w dochodzeniu praw konsumenckich
- dodatkowe koszty, o których nie było wcześniej mowy, np. cło, VAT
- trudności ze zwróceniem towaru i z reklamacją

Przedsiębiorcy stosujący fakeshipping często unikają swojej odpowiedzialności prawnej udając pośredników, co dezorientuje konsumentów i prowadzi do naruszenia ich praw.



FAKESHIPPING - dlaczego jest nieuczciwy

- klient otrzymuje nierzetelne informacje o rodzaju zawieranej umowy - wywołuje się u niego błędne przeświadczenie, że kupuje w zwykłym sklepie internetowym, na co wskazują m.in. sposób prezentowania towaru i jego ceny, słowa użyte na stronie (sklep, koszyk, sprzedawca)
- informacja o “pośrednictwie” nie pojawia się na stronie albo jedynie zdawkowo w regulaminie
- klient często nie wie od kogo rzeczywiście kupuje towar; nie jest też informowany o konieczności zapłaty dodatkowych kosztów w postaci np. cła, co też znacznie podraża koszt zakupu

Fakeshipping to nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd - na tej podstawie można uznać, że to właściciel strony wyglądającej jak sklep jest sprzedawcą i ponosi odpowiedzialność za oferowany towar.

Czym jest Buy now pay later (BNPL)?



- jest to mechanizm „kup teraz, zapłać później”, który pozwala na dokonanie zakupów i odroczenie płatności na później. Płatność za produkt jest rozłożona na raty, często bez dodatkowych odsetek, co czyni to rozwiązanie atrakcyjne
- zaletą jest też prostota i brak skomplikowanych formalności
- kupujący zapominają jednak, że **BNPL to kredyt**, który bezwzględnie trzeba **splacić**
- odsunięcie w czasie płatności za zakupy skutkuje brakiem kontroli nad swoimi finansami - po jakimś czasie może nałożyć się na siebie konieczność zapłaty kilku zobowiązań w jednym momencie, co skutkować może niewypłacalnością

**Gdzie szukać szybkiej,
rzetelnej i dopasowanej
do mojej sytuacji wiedzy
konsumenckiej?**



serwis centrumkonsumenckie.pl



- jest to narzędzie internetowe z automatycznymi poradami konsumenckimi
- możesz szybko uzyskać prostą poradę konsumencką - musisz jedynie wybrać odpowiednią ścieżkę zapytań

Oto twoja porada konsumencka:

Czy mogę odstąpić od umowy przed otrzymaniem zamówionego towaru?

Nie ma żadnych przeszkód, abyś odstąpił od umowy przed otrzymaniem zakupionego towaru. Prawo do odstąpienia przysługuje od momentu zakupu towaru aż do upływu 14 dni od odebrania rzeczy.

Podstawa prawna: Motyw 40 Dyrektywy 2011/83/UE

Automatyczne odpowiedzi nie stanowią porad prawnych w konkretnej sprawie Użytkownika, a jedynie informację o obowiązujących przepisach. Odpowiedzi te mają charakter wyłącznie informacyjno-pomocniczy.

Dziękuję za uwagę