

# 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?



	<b>NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ</b>	<b>GWARANCJA</b>
<b>podstawa prawna</b>	powszechnie obowiązujące przepisy ustaw	udzielana umownie, ale przepisy prawa w niedużym stopniu określają pewne wymogi
<b>kto odpowiada</b>	sprzedawca	gwarant
<b>co obejmuje</b>	wady fizyczne i prawne	to gwarant decyduje
<b>czas trwania</b>	co do zasady 2 lata (nieruchomości – 5 lat)	termin regulowany umownie
<b>możliwe żądania</b>	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 przedstawiś 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](http://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**