

KURS SPRZEDAWCA III STOPIEŃ

PRZEDMIOT: OBSŁUGA KLIENTÓW (CZ. I) MARCIN EWERTOWSKI
WARUNKIEM ZALICZENIA KURSU BĘDZIE NAPISANIE DWÓCH
PRAC KONTROLNYCH NA NASTĘPUJĄCE TEMATY:

1. JAK PRZEBIEGA PROCEDURA SŁADANIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA?
2. JAKIE INSTYTUCJE, I W JAKI SPOSÓB SPRAWIAJĄ KONTROLĘ NAD PRAWIDŁOWYM FUNKCJONOWANIEM HANDLU?

UCZNIOWIE NASZESZ SŁOCH PRZESYŁAJĄ PRACE ZA POMOCĄ
LIBRUSA, POZOSTALI NA ADRES E-MAILOWY:

marcinewertowski@interia.pl

TERMIN WYSYŁANIA PRAC - 12.02.2021r. godz. 10⁰⁰

PRZEPISY OGÓLNE

Sprawy reklamacji regulują przepisy Kodeksu cywilnego oraz – w zakresie sprzedaży konsumenckiej – przepisy Ustawy z dnia 27 lipca 2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego – Dz.U. z 2002 r., Nr 141, poz.1176.

W przepisach zostały ustalone szczegółowe warunki zawierania i wykonywania umów sprzedaży towarów, z udziałem konsumentów, oraz zasady i tryb postępowania w tych sprawach, które nazywamy warunkami sprzedaży.

Warunki sprzedaży nie dotyczą leków, dzieł sztuki i przedmiotów mających wartość muzealną, przedmiotów kolekcjonerskich, gazet i czasopism, amunicji myśliwskiej i sportowej ani papierów wartościowych.

Według przepisów **sprzedawcą** nazywamy każdego, kto zawodowo prowadzi sprzedaż towarów.

Konsumentem nazywamy każdego, kto nabywa towar w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, na własne potrzeby.

Towar niepełnowartościowy to towar nadający się do użytkowania w ograniczonym zakresie, oznakowany w sposób widoczny jako niepełnowartościowy.

Reklamacja to dokonane przez konsumenta zawiadomienie sprzedawcy w sklepie, w zakładzie usługowym lub w innej właściwej jednostce o wadze fizycznej towaru z tytułu przysługujących mu uprawnień.

Sprzedaż jest dokonywana w przeznaczonych do tego miejscach przez zawarcie umowy sprzedaży między sprzedawcą a konsumentem.

W wypadku sprzedaży towaru w cenie powyżej dwóch tysięcy złotych sprzedawca jest obowiązany wydać konsumentowi dokument stwierdzający zawarcie umowy, w której jest nazwa i adres punktu sprzedaży, data sprzedaży oraz nazwa i cena towaru.

Sprzedawca ma obowiązek wydać dokument stwierdzający zawarcie umowy zawsze, jeżeli żąda tego konsument, niezależnie od ceny towaru.

Nowe przepisy zamiast rękojmi wprowadzają pojęcie **niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową**. Klient zawiera ze sprzedawcą umowę, także, gdy kupuje chleb w sklepie czy ziemniaki na bazarze albo zamawia usługę.

Sprzedawcy obowiązani są kierować się zasadami dobrych obyczajów i **nie powinni:**

- wprowadzać w błąd klientów, źle oznaczając towary,
- udzielać nieprawdziwych informacji o towarach,
- udzielać nieprawdziwych informacji o dostępie do usług serwisowych.

OFERTA SPRZEDAŻY

Jeżeli towar zostanie wystawiony w miejscu sprzedaży, na widok publiczny, z oznaczeniem ceny, to uważa się go za ofertę sprzedaży. Jeżeli wystawi się towar w innym miejscu i zaznaczy, że towar jest dekoracją oferty sprzedaży, staje się dekoracją.

Towar przeznaczony do sprzedaży na sztuki, w kompletach (zestawach) lub jednostkach zawierających określoną ilość, masę albo objętość (w opakowaniu jednostkowym fabrycznym) powinien być zaopatrzony w trwale z nim złączoną informację w języku polskim umożliwiającą konsumentowi właściwe i pełne korzystanie z towaru.

Oznaczenia podstawowe widoczne na jednostkowym opakowaniu towaru:

- nazwa towaru,
- energochłonność,
- znak bezpieczeństwa,
- informacja o dopuszczeniu do obrotu w Polsce (homologacja),
- cena detaliczna,
- nazwa producenta oraz inne dane określone w odrębnych przepisach.

Niektóre towary powinny być ponadto oznakowane w sposób szczególny.

Tekstylia

Każdy produkt włókienniczy wprowadzany do obrotu wymaga oznakowania w sposób określony; oznakowuje się go jednostkowo za pomocą etykiety, wszywki firmowej oraz wszywki informacyjnej.

Obuwie

Znakowanie i etykietowanie powinno informować, z jakiego materiału wykonano poszczególne elementy obuwia (wierzch, podszewka); oznakowanie zawiera oznaczenia słowne i piktogramy.

Zabawki

Sprzedawca odpowiada za niewłaściwe oznakowanie zabawek. Oznakowanie zabawek reguluje Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 17 grudnia 2002 r., (Dz. U. z 2002 r., nr 42, poz. 472).

Kosmetyki

Oznakowanie reguluje Ustawa z dnia 30 marca 2001 r. o kosmetykach (Dz. U. z 2001 r., nr 42, poz. 472).

Sprzęt elektroniczny

Oznakowanie oraz warunki i tryb dokonywania oceny zgodności reguluje Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 3 lipca 2001 r.

Towar niepełnowartościowy, poza podstawowymi oznaczeniami, powinien być zaopatrzony w dodatkową informację wymieniającą cechy decydujące o obniżeniu jego jakości (wartości użytkowej), które będą stanowiły podstawę obniżenia ceny.

Ponadto, obok obniżonej ceny, na towarze niepełnowartościowym musi być uwidoczniona wyraźnie przekreślona znakiem „x” cena takiego samego pełnowartościowego towaru.

Sprzedawca powinien podać kupującemu cenę zakupionego towaru oraz jego cenę jednostkową. Natomiast przy sprzedaży towaru luzem powinien podać cenę jednostkową.

Jeżeli klient zdecydował się na zakup, to sprzedawca nie może podwyższyć ceny. Klient kupuje towar w cenie, która figuruje na towarze.

Ćwiczenia:

Podczas zajęć w pracowni internetowej zapoznaj się z przepisami dotyczącymi warunków sprzedaży zawartymi w Kodeksie cywilnym.

Zapoznaj się bliżej z przepisami dotyczącymi sprzedaży zabawek.

3

UMOWA SPRZEDAŻY

Sprzedaż to umowa, w której sprzedawca zobowiązuje się przenieść na kupującego własność rzeczy i wydać mu rzecz, a kupujący zobowiązuje się rzecz odebrać i zapłacić sprzedawcy cenę.

Umowa sprzedaży może być zawarta w lokalu handlowym albo na odległość z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji. Sprzedawca powinien zapewnić odpowiednie do rodzaju towaru i miejsca sprzedaży warunki techniczno-organizacyjne, które umożliwią klientowi swobodny wybór towaru, a sprzedawcy zademonstrowanie jego jakości i kompletności, jak też cech użytkowych.

Na piśmie z określeniem stron umowy i jej istotnych postanowień sprzedawca powinien potwierdzić szczególne rodzaje umowy sprzedaży:

- ratalnej,
- wysyłkowej,
- na zamówienie,

- według wzoru,
- na przedpłatę,
- na próbę,
- za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych.

Sprzedawca może wprowadzić do sprzedaży towar niepełnowartościowy, jeżeli towar ten z powodów określonych w przepisach szczególnych albo w decyzji upoważnionego organu nie podlega wyłączeniu z obrotu.

UMOWA KUPNA-SPRZEDAŻY

Zawarta w dniu w pomiędzy

1 z siedzibą w

przy ul., reprezentowanym przez

..... zwanym w treści umowy „Sprzedawcą”

a

2 zamieszkałym w

przy ul., legitymującym się dowodem osobistym

zwanym dalej „Kupującym”, o następującej treści:

§ 1.

Sprzedawca sprzedaje, a Kupujący kupuje

§ 2.

1. Wydanie towaru nastąpi w

2. O przygotowaniu towaru do wydania Sprzedawca ma obowiązek zawiadomić Kupującego w formie..... na dni przed terminem wydania.

3. Kupujący odbierze towar własnym transportem.

§ 3.

Termin wydania towaru określa się na dzień

§ 4.

Wydanie towaru winno być poprzedzone zbadaniem towaru przeprowadzonym u Sprzedawcy w obecności przedstawiciela Kupującego na koszt

§ 5.

1. Towar zostanie wydany Kupującemu w następującym opakowaniu
2. Koszt opakowania jest wliczony w cenę towaru.

§ 6.

1. W razie wystąpienia zwłoki w wydaniu towaru Sprzedawca zobowiązuje się do zapłaty Kupującemu kary umownej w wysokości zł
(słownie: złotych).
2. Kupujący w razie wystąpienia zwłoki w wydaniu towaru może wyznaczyć Sprzedawcy dodatkowy termin wydania towaru, nie rezygnując z kary umownej.

§ 7.

Kupujący może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego karę umowną.

§ 8.

Kupujący zapłaci Sprzedawcy za towar..... zł
(Słownie:..... zł).

§ 9.

Zapłata nastąpi w formie przelewu w terminie..... dni od otrzymania faktury.

§ 10.

Zmiany i uzupełnienia umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu.

§ 11.

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 12.

Umowę sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach, po dla każdej ze stron.

Sprzedawca

Kupujący

.....

.....

OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY PODCZAS ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY



Klient nie ma obowiązku dokładnego badania towaru podczas zakupu, ponieważ przyjmuje, że oferowany towar jest pełnowartościowy i nie ma ukrytych cech decydujących o obniżeniu jakości w stosunku do poziomu określonego w umowie. W praktyce dotyczy to zwłaszcza towarów kupowanych w opakowaniu fabrycznym lub dostarczanych do domu przez sprzedającego po wcześniejszym wyborze i zawarciu umowy przez klienta w sklepie czy hurtowni.

Sprzedawca jest zobowiązany wydać kupującemu wraz z towarem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz dołączyć instrukcję obsługi i konserwacji w języku polskim.

Brak części składowych lub niewłaściwe działanie skomplikowanych urządzeń, niestwierdzone w chwili zakupu, nie powodują zwolnienia sprzedawcy od odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową.

Towar znajdujący się w opakowaniu zamkniętym, jednostkowym, fabrycznym nie wymaga sprawdzenia cech użytkowych, powinien być sprzedawany bez naruszenia opakowania.

Sprzedawca powinien wydać kupującemu towar w ilości, jakości i asortymencie zgodnie z umową.

Sprzedawca nie może odmówić wydania klientowi towaru, który jest ofertą sklepu, jeżeli klient zdecydował się na zakup. Chyba że żądany przez kupującego sposób wydzielenia określonej części towaru z całości narusza interesy sprzedawcy.

Wydanie nabytego przez konsumenta towaru, będącego elementem ekspozycji handlowej, może nastąpić po określonej przez sprzedawcę dacie likwidacji ekspozycji.

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli:

- towar jest niezgodny z umową,
- niezgodność ta istniała w chwili zakupu towaru.

Niezgodność z umową oznacza co innego niż wada towaru.

Sprzedawca powinien dołączyć do towaru wszelkie konieczne informacje w języku polskim, w szczególności umożliwiające konsumentowi dokonanie wyboru. Na towarze lub wywieszce bezpośrednio związanej z towarem w miejscu ekspozycji i w miejscu sprzedaży powinna być czytelnie podana cena. Jeżeli z wyglądu towaru lub oznaczeń na opakowaniu nie wynika jego nazwa, należy ją podać, następnie należy podać główną cechę użytkową oraz nazwę wytwórcy, importera lub kraju, z którego towar pochodzi.

Sprzedawca pojazdów jest dodatkowo obowiązany do sprawdzenia wszystkich podzespołów mających wpływ na bezpieczeństwo pojazdu.

Towar powinien być wydany konsumentowi w należyтым opakowaniu, chyba że z charakteru danego towaru oraz stosowanego powszechnie sposobu jego sprzedaży wynika, że bez uszczerbku dla towaru lub uzasadnionego interesu konsumenta towar może być sprzedany bez opakowania.

Sprzedawca, realizując umowę sprzedaży wysyłkowej, na zamówienie albo według wzoru, jest obowiązany dostarczyć towar zgodny ze wzorem ustalonym z konsumentem przy zawieraniu umowy.

WADY TOWARÓW

Zanim towar znajdzie się w sprzedaży, czyli stanie się ofertą towarową, sprzedawca powinien dokładnie go sprawdzić i wyeliminować ze sprzedaży towary wadliwe.

Klient nie ma obowiązku wyszukiwać wad podczas zakupu.

W towarach mogą występować:

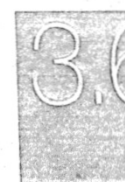
- wady jawne, które możliwe są do stwierdzenia podczas odbioru jakościowego lub podczas demonstrowania towaru klientowi;
- wady ukryte towaru, które najczęściej ujawniają się w trakcie użytkowania towaru, np. odklejenie się podeszwy w bucie, odbarwienia odzieży.

Przykłady:

1. Wady mechaniczne stwierdzone w sklepie podczas odbioru jakościowego:
 - zadrapany bok lodówki,
 - wgniecenie na drzwiach zamrażarki,
 - obtłuczona emalia na garnku emaliowanym,
 - stłuczony talerz deserowy w komplecie obiadowym,
 - obity blat biurka,
 - wyraźny wyciek jogurtu z jednego z kubków z napisem: Jogurt,
 - oberwane zapięcie przy sandałkach dziewczęcych.
2. Wady, które ujawniono podczas demonstracji towarów:
 - suszarka do włosów nie działa na trzech poziomach obrotów tylko na jednym;
 - w kuchence gazowej nie działają automatyczne zapalarki do gazu;
 - żarówka nie świeci podczas sprawdzania w sklepie przy zakupie.
3. Wady ukryte:
 - złamany obcas w bucie na skutek złej jakości materiału,
 - kurczenie się odzieży mimo prania w odpowiedniej temperaturze.



CZYM JEST NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ



Towar należy uznać za niezgodny z umową, jeżeli nie ma tych właściwości, które zostały określone w umowie i przedstawione kupującemu, nawet wtedy, kiedy brak zgodności z umową nie wpływa na wartość czy użyteczność towaru.

Użyteczność jest to zdolność jakiegoś dobra do zaspokojenia czyjejś potrzeby. To satysfakcja, jaką odczuwamy w wyniku nabywania i posiadania danego dobra.

Towar jest niezgodny z umową, jeżeli:

- nie nadaje się do celu, do jakiego jest przeznaczony (np. podpalka do grilla, która się nie pali a więc nie ma właściwości, jakich się oczekuje od podpalki),
- nie ma właściwości, jakie powinny cechować towar tego rodzaju, jakie przedstawiał sprzedawca lub producent (podczas indywidualnego uzgadniania właściwości towaru lub w składanych publicznie oświadczeniach, tj. w reklamie lub oznakowaniu towaru, np. zakupiony proszek nie usuwa plam, mimo że w reklamie były takie zapewnienia),
- został niewłaściwie zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę realizującego postanowienia umowy sprzedaży albo przez kupującego postępującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.

Dla sprzedawcy zapewnienia zawarte w reklamie mogą być zobowiązujące, jeżeli pod ich wpływem doszło do zawarcia i wykonania umowy, a towar okazał się niezgodny z zapewnieniem. Sprzedawca nie jest związany zapewnieniami zawartymi w reklamie, jeżeli:

- nie znał ich lub znać nie mógł, jeżeli była to reklama zagraniczna.
(Na przykład pan Nowak po obejrzeniu reklamy w języku angielskim za pośrednictwem anteny satelitarnej kupił w Polsce zestaw kina domowego. W tej sytuacji polski sprzedawca nie mógł znać zapewnień reklamowych, a to go uwalnia od odpowiedzialności),
- wykaże, że kupujący nie kierował się reklamą podczas zakupu towaru,
- treść zapewnienia sprostowano przed zawarciem umowy, może to być sprostowanie słowne.

Ciężar dowodu we wszystkich wymienionych sytuacjach spoczywa na sprzedawcy.

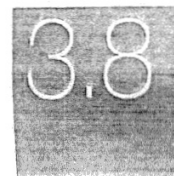
REKLAMACJE ARTYKUŁÓW ŻYWNOŚCIOWYCH

Warunki reklamacji artykułów żywnościowych regulują przepisy zawarte w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową (Dz. U. z 2003 r., nr 31, poz. 258). Dbamy o swoje zdrowie i coraz bardziej zwracamy uwagę na to, co jemy.

Jeżeli zdarzy nam się kupić w sklepie produkt niesmaczny lub nienadający się do spożycia, to możemy złożyć reklamację. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar jest niezgodny z umową i jednocześnie niezgodność ta zaistniała w chwili wydania towaru. Sprzedawca nie może odesłać klienta do producenta, hurtownika, pośrednika czy importera. W pierwszej kolejności konsument ma prawo do wymiany towaru. Jeżeli jest to niemożliwe, może żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.)

Towar paczkowany, niezależnie od tego, czy jest oznakowany okresem minimalnej trwałości, czy datą przydatności do spożycia, można reklamować w terminie 3 dni od otwarcia opakowania. Towary żywnościowe paczkowane oznakowane datą minimalnej trwałości lub terminem przydatności do spożycia można reklamować wyłącznie przed upływem tej daty lub terminu. W wypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu oraz dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego – w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru. Po przekroczeniu tych terminów klient nie ma możliwości składania reklamacji.

PRAWA I OBOWIĄZKI NABYWCY W ZAKRESIE REKLAMACJI TOWARÓW



Sprzedawca jest odpowiedzialny przed konsumentem, wówczas gdy towar wykazuje wady zmniejszające jego wartość lub użyteczność określone w umowie albo wynikające z jego przeznaczenia, gdy towar nie ma deklarowanych właściwości, w tym gwarantowanych jakością towaru (gatunek, certyfikat, energochłonność, znak bezpieczeństwa), gdy towar został wydany konsumentowi w stanie niezupełnym, niekompletnym, bez wymaganej ze względu na jego charakter i przeznaczenie instrukcji obsługi lub innej informacji niezbędnej do właściwego korzystania z towaru.

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia towaru do stanu określonego w umowie. Może się zdarzyć, że wymiana lub naprawa nie są możliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Wycena kosztów to ustalenie: wartości towaru, rodzaju i stopnia niezgodności oraz niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia jego potrzeb.

Naprawa lub wymiana są nieodpłatne. Sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów, które poniósł kupujący, np. kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny i ponownego zamontowania oraz uruchomienia.

Kupujący, a nie sprzedawca wybiera sposób rozstrzygnięcia reklamacji i składa ją na piśmie. Jeżeli kupujący stwierdzi niezgodność towaru z umową i zażąda doprowadzenia towaru do stanu określonego w umowie, sprzedawca może wyznaczyć kupującemu odpowiedni termin na decyzję. Po upływie wyznaczonego terminu prawo do dokonania wyboru przechodzi na sprzedawcę. Jeżeli kupujący rości sobie prawo do wymiany, a wymiana nie jest możliwa lub okazuje się zbyt kosztowna, kupujący będzie uprawniony do żądania naprawy. W takiej samej sytuacji, gdy kupujący żąda naprawy, a nie jest ona możliwa lub wymaga nadmiernych kosztów, klient będzie uprawniony do żądania wymiany.

Klient może żądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, czyli zwrotu pieniędzy, jeżeli:

- naprawa lub wymiana nie jest możliwa lub wymaga nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie może wymienić lub naprawić produktu w odpowiednim czasie (przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia),
- naprawa albo wymiana naraża kupującego na znaczne niedogodności.

Od umowy nie można odstąpić, jeżeli niezgodność towaru z umową jest istotna.

TERMINY I TRYB DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Reklamację towaru niezgodnego z umową można złożyć w ciągu 2 lat od jego nabycia (jeśli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą powyższy termin skrócić, jednak nie poniżej jednego roku). W razie wymiany towaru termin złożenia reklamacji określa się na nowo. Warto wiedzieć, że przed upływem 6 miesięcy to sprzedawca musi udowodnić konsumentowi, że sprzedał mu towar zgodny z umową. Po tym terminie ciężar dowodu spoczywa na konsumentach.

Jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o tym, że towar jest z nią niezgodny, i nie zwrócił na to uwagi kupującego, to odpowiada przed klientem przez 10 lat, ponieważ taki jest termin przedawnienia przewidziany w prawie polskim.

Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, wtedy kupujący i sprzedający mogą wspólnie zgodzić się na skrócenie tego terminu, jednak nie może on być krótszy niż jeden rok.

Co ważne, niezgodność towaru z umową należy zgłosić w ciągu 2 miesięcy po jej wykryciu, nie później. W celu zgłoszenia wystarczy wysłać zawiadomienie do sprzedawcy, tak aby mieć potwierdzenie, np. listem poleconym. Kupujący traci

uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Termin ten nie dotyczy artykułów spożywczych, przy zgłaszaniu reklamacji żywności obowiązują krótsze terminy.

Od momentu stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru z umową zaczyna się roczny termin przedawnienia tych roszczeń. Z tym, że:

- sprzedawca zawsze odpowiada przed klientem za niezgodność towaru z umową przez pełne dwa lata, roczny termin przedawnienia nie ogranicza w tym wypadku uprawnień klienta;
- termin przedawnienia jest zawieszony w czasie wykonywania naprawy lub wymiany;
- termin przedawnienia jest zawieszony w czasie prowadzenia rokowań pomiędzy kupującym a sprzedawcą; rokowania nie mogą trwać dłużej niż trzy miesiące.

Tylko przez 1 rok od chwili wykrycia niezgodności towaru z umową można żądać odstąpienia od umowy i zwrotu zapłaconych pieniędzy.

Sprzedawca musi się ustosunkować do żądania klienta w terminie 14 dni. Jeżeli nie dotrzyma terminu, to znaczy, że żądanie klienta uznaje za uzasadnione.

CZY MOŻNA ZWRÓCIĆ TOWAR ZGODNY Z UMOWĄ?

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia towaru zgodnego z umową. Zależy to wyłącznie od jego dobrej woli. Sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia od klienta produktu tylko dlatego, że ten się rozmyślił. Nie ma też obowiązku zwracania mu pieniędzy. Sprzedawca powinien uzgodnić to z klientem podczas zakupu.

Wyjątek stanowi sytuacja, ujęta w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, kiedy dany towar nabyty został poza lokalem przedsiębiorstwa, na przykład zakup od akwizytora, albo na podstawie umowy zawartej na odległość, na przykład z katalogu wysyłkowego lub przez internet. Wówczas konsumentowi przysługuje prawo rezygnacji z towaru bez podania przyczyn w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Wystarczy przed jego upływem wysłać list polecony, na przykład z oświadczeniem na piśmie. W takiej sytuacji sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, a maksymalnie w ciągu 14 dni, zwrócić całą uiszczoną przez klienta kwotę wraz z ustawowymi odsetkami.

CZY MOŻNA ZWRÓCIĆ TOWAR PRZECENIONY?

To, czy możemy reklamować towar, który został przeceniony, uzależnione jest od powodów przeceny. Najczęściej dotyczy ona towaru pełnowartościowego, z którego zbyciem sprzedawca ma problem, przykładem są posezonowe wyprzedaże. Nabywcom przysługują wówczas takie same uprawnienia, jak w wypadku towaru, który przeceniony nie był.

Może się jednak zdarzyć, że sprzedawca obniży cenę, ponieważ towar ma określoną wadę, o której przy dokonywaniu zakupu nabywca zostanie poinformowany.

W takiej sytuacji nie ma możliwości składania reklamacji w odniesieniu do tej konkretnej wady.

GWARANCJA JAKOŚCI

Gwarancja to oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie. **Gwarantem** jest ten, kto udziela gwarancji, najczęściej producent. Udzielanie gwarancji jest dobrowolne. Gwarant sam decyduje, czy udzieli konsumentom gwarancji na swój produkt oraz w jakim zakresie. Określa np. liczbę napraw, warunki oraz adresy serwisów.

Dokument gwarancyjny powinien określać:

- obowiązki gwaranta,
- zakres odpowiedzialności gwaranta,
- uprawnienia kupującego.

Gwarancja – podobnie jak niezgodność towaru z umową – umożliwia konsumentowi dochodzenie roszczeń w wypadku, gdy nabyta rzecz okazała się wadliwa.

Udzielenie gwarancji nie może pociągać za sobą konieczności uiszczenia opłaty. Ponadto nie ogranicza ona ani nie zawiesza uprawnień do reklamacji towaru niezgodnego z umową na podstawie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Gwarancja powinna być sformułowana w języku polskim, w sposób jasny, zrozumiały i nie może wprowadzać w błąd. Jeżeli gwarant nie sprostą powyższym wymogom, to gwarancja jest nadal ważna.

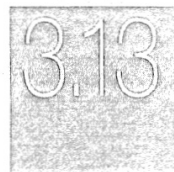
Dokument gwarancyjny powinien zawierać między innymi:

- zakres terytorialny,
- czas trwania gwarancji,
- nazwę i adres gwaranta.

Jeżeli gwarancji udziela sprzedawca, to musi dodatkowo:

- wydać dokument gwarancyjny,
- sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi w gwarancji,
- sprawdzić stan plomb, zabezpieczeń, jeżeli towar takie posiada.

KARTA GWARANCYJNA, PUNKTY SERWISOWE



Punkt serwisowy jest to miejsce, w którym prowadzi się działalność gospodarczą polegającą na naprawie sprzętu. Podczas sprzedaży towaru objętego gwarancją sprzedawca powinien dołączyć kartę gwarancyjną i wykaz punktów serwisowych, w których zakupiony towar w razie potrzeby można naprawić. Karta gwarancyjna zawiera kupony, w liczbie odpowiadającej liczbie napraw, ustalonej przez producentów, oraz datę sprzedaży i pieczęć sklepu. Umową serwisową objęte są towary użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta.

Przykład karty gwarancyjnej:

KARTA GWARANCYJNA	
SERIA _____	
KUCHENKA MIKROFALOWA MICROWAVE OVEN	
Model	
Nr fabryczny	
Data sprzedaży	
 <i>Szczęśliwe życie</i>	
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	
NAPRAWA 1	
KARTA GWARANCYJNA	SERIA: _____
MODEL	_____
NR FABRYCZNY	_____
DATA SPRZEDAŻY	_____
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	
NAPRAWA 2	
KARTA GWARANCYJNA	SERIA: _____
MODEL	_____
NR FABRYCZNY	_____
DATA SPRZEDAŻY	_____
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	
NAPRAWA 3	
KARTA GWARANCYJNA	SERIA: _____
MODEL	_____
NR FABRYCZNY	_____
DATA SPRZEDAŻY	_____
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	
NAPRAWA 4	
KARTA GWARANCYJNA	SERIA: _____
MODEL	_____
NR FABRYCZNY	_____
DATA SPRZEDAŻY	_____
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	
REGULACJA	
KARTA GWARANCYJNA	SERIA: _____
MODEL	_____
NR FABRYCZNY	_____
DATA SPRZEDAŻY	_____
PIECZĘĆ SKLEPU PODPIS SPRZEDAWCY	

SPORZĄDZENIE REKLAMACJI

Sporządzając reklamację produktu niezgodnego z umową, konsumenci spotykają się z protokołem reklamacyjnym. Jest on sporządzany w sklepie przez sprzedawcę, a konsument jest proszony o podanie pewnych danych. Informacje zawarte w protokole reklamacyjnym będą podstawą do uznania reklamacji. Niżej został przedstawiony wzór protokołu, który zabezpiecza interesy sprzedawcy i konsumenta.

.....Mysza..... dnia 07.01.2013

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR 01

Sporządzony w dniu 07.01.2013 w związku ze zgłoszeniem reklamacji nr 01 z dnia 07.01.2013

Imię i nazwisko nabywcyKasia Nowak.....

Dokładny adres48-300 Mysza ul. Lipowa 2.....

Nr telefonu77 433 11 22.....

Data nabycia towaru 07.01.2012 nr r-ku paszport z dnia 07.01.2012

Rodzaj towaruobuwie damskie..... typszólenka.....

cena320,-..... data produkcji data wykończenia

ProducentM.M.M......

Transport : własny, nabywcy, sprzedawcy*)

Dokładny opis wadw trakcie użytkowania odkleiły się podeszwy.....

.....w obu butach.....
..... jednostka odpowiedzialna za powstałe wady

Żądanie nabywcy co do sposobu załatwienia reklamacjinaprawa obuwia.....

Opinia pracownika / rzeczoznawcy

Decyzja pracownika handlu

Imię i nazwisko

sprawdzającego reklamację

.....Gabriele Kowalska.....

PODPIS

.....Kasia Nowak.....

PODPIS NABYWCY

*) niepotrzebne skreślić

Konsument musi udowodnić, że kupił dany towar właśnie w tym sklepie. Sprawę ułatwia posiadanie paragonu, faktury, rachunku. Ważnym dokumentem może być wydruk z karty płatniczej lub wpis do karty stałego klienta.

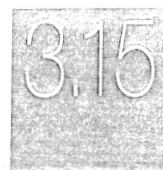
Jeżeli konsument otrzymuje zwrot pieniędzy za towar niezgodny z umową, to powinna to być kwota równa kwocie zapłaconej za towar, niezależnie od tego, czy cena tego towaru wzrosła, czy zmalała.

Ćwiczenia:

Sporządź protokół reklamacyjny w sklepie obuwniczym „Azor” w Nysie, ul. Kupiecka 20. Reklamację składa Kasia Nowak zam. w 48-300 Nysa, ul. Lipowa 2, na podstawie paragonu, z którego wynika, że kupiła buty damskie, czółenka, producentem jest MMM, o wartości 250 zł równe pół roku temu. Okazało się, że w trakcie użytkowania odkleiły się podeszwy w obu butach. Klientka żąda naprawy obuwia.



INSTYTUCJE UPOWAŻNIONE DO KONTROLI SKLEPÓW



NIK – Najwyższa Izba Kontroli – to instytucja państwowa podlegająca bezpośrednio Sejmowi. Głównym zadaniem prowadzonych przez NIK kontroli jest dostarczanie Sejmowi i opinii publicznej informacji o działaniach państwa, które są oceniane pod kątem: legalności, gospodarności, celowości oraz rzetelności.

IH – Izba Handlowa – to instytucja państwowa powołana w celu ochrony praw konsumentów oraz interesów gospodarczych Polski. Kontroluje legalność i rzetelność działań handlowców, kontroluje produkty znajdujące się w obrocie towarowym. Poza tym instytucja ta prowadzi poradnictwo konsumenckie, zajmuje się ochroną interesów i praw konsumenckich, prowadzi polubowne sądy konsumenckie.

PIP – Państwowa Inspekcja Pracy – polski organ nadzoru i kontroli przestrzegania prawa pracy, w szczególności przepisów oraz zasad z zakresu bhp. Przeprowadza planowe oraz niezapowiedziane kontrole w zakładach pracy zatrudniających pracowników. Dbą o przestrzeganie ich praw. Zadaniem Państwowej Inspekcji Pracy jest kontrolowanie i nadzorowanie zakładów pracy w zakresie przestrzegania prawa pracy i przepisów BHP. Organ ten kontroluje, czy wynagrodzenie, czas pracy i urlopy pracowników są respektowane przez pracodawców zgodnie z umową. Szczególnym zadaniem PIP jest ochrona

praw kobiet, zatrudnionych osób niepełnosprawnych i młodocianych. Analizuje przyczyny wypadków oraz chorób zawodowych. W razie stwierdzenia łamania praw pracowniczych inspektorzy pracy mogą prowadzić postępowanie mandatowe lub kierować do sądu pracy wnioski o ukaranie winnych. W wypadku drastycznego łamania przepisów BHP, praw pracownika i bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia pracownika inspektorzy mogą zamknąć dany zakład pracy. W razie naruszenia przepisów BHP inspektorzy nakazują naprawę błędów w określonym terminie. Takie kontrole mogą być przeprowadzane o każdej porze dnia. Przed przystąpieniem do kontroli inspektor powinien się wylegitymować. Obecnie w zakresie działalności PIP jest kontrolowanie legalności zatrudnienia.

SANEPiD – Państwowa Inspekcja Sanitarna – sprawuje kontrolę i nadzór nad stanem zdrowia społeczeństwa, kontroluje warunki higieny i stan zagrożenia epidemiologicznego.

3.16

FEDERACJA KONSUMENTÓW

Federacja Konsumentów jest niezależną organizacją pozarządową, której głównym celem jest ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce.

Swoim zasięgiem obejmuje całe terytorium kraju poprzez 48 oddziałów terenowych, które wykonują pracę poradni konsumenckich oraz zrzeszają wolontariuszy. Każdy konsument, który przyjdzie, zadzwoni lub napisze do jednego z 48 oddziałów terenowych Federacji, może liczyć na bezpłatną pomoc. Porady prawników to formy działań, z jakimi konsumenci spotykają się najczęściej. Czasami konsumentom wystarczy rozmowa telefoniczna i prosta odpowiedź. W trudniejszych sprawach prawnicy podejmują bezpośrednie interwencje u sprzedawców i producentów, wskazując nieprawidłowości w sposobie załatwiania reklamacji. Powołują się na właściwe przepisy uzasadniające roszczenia klientów. Jeżeli negocjacje zawodzą, prawnicy piszą pozwy i prowadzą sprawy sądowe w imieniu konsumentów. Najpierw spór próbują rozstrzygnąć przed polubownym sądem konsumenckim, a w ostateczności przed sądem powszechnym.

Pytania i ćwiczenia**Ćwiczenia:**

Podczas zajęć w pracowni komputerowej wejdź na strony Federacji Konsumentów i zapoznaj się bliżej z jej działalnością. Znajdź oddział Federacji znajdujący się najbliżej miejscowości, w której mieszkasz i się uczysz.