

Prawo internetu

Radca prawny Dominik Gajlewicz

Projekt "Akademia Młodego Prawnika" (POWR.03.01.00-00-To82/18-00) jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Prawo internetu, plan zajęć na 12.10.2019r.

- 1. Prawo do ochrony własnego wizerunku
- środki ochrony w razie naruszenia wizerunku
- użycie cudzego wizerunku bez zezwolenia
- kradzież tożsamości

- 2. Prawa autorskie
- definicja utworu
- autorskie prawa osobiste i autorskie prawa majątkowe
- dozwolony użytek prywatny
- odpowiedzialność za naruszenie praw autorskich

- 3. Zakupy przez internet
- Pojęcie konsumenta
- Umowy tradycyjne a zawierane na odległość
- Reklamacja a rękojmia
- Wady fizyczne i prawne towaru
- Prawa konsumenta z tytułu rękojmi, procedury reklamacyjne
- Odstąpienie od umowy zawieranej na odległość, procedura, terminy

Wirtualny świat – realne prawo

Aktywne korzystanie z sieci to np.:

- zakupy internetowe**
- zamieszczenia komentarzy**
- wpisy na blogach**
- pobieranie muzyki**
- oglądanie filmów**
- aktywność w wirtualnych grach**

Pamiętajmy: nic nie jest anonimowe i wyjęte spod prawa! Pełna wirtualność jest pozorna.

Prawo do ochrony własnego wizerunku

Wizerunek podlega ścisłej ochronie prawnej;

Wizerunek stanowi dobro osobiste, podobnie jak zdrowie, cześć, tajemnica korespondencji, nazwisko itp.

W/w ochrona prawna oznacza, że nie można zwykle opublikować wizerunku konkretnej osoby bez jej wyraźnej zgody.

Rozpowszechnianie czyjegoś wizerunku bez zezwolenia danej osoby jest działaniem bezprawnym.



cd.

CHROŃ SWOJĄ PRYWATNOŚĆ W INTERNECIE

1. 

**PAMIĘTAJ, ŻE W SIECI
NIC NIE ZNIKA**
zastanów się, nim
cokolwiek opublikujesz

3. 

**ZADBAJ O USTAWIENIA
PRYWATNOŚCI**
na swoim koncie w usługach,
do których się logujesz

5. 

**PAMIĘTAJ, ŻE Z KORZYŚCIĄ
DLA PRYWATNOŚCI**
niektóre sprawy lepiej
załatwić off-line

2. 

**CZYTAJ REGULAMINY
i polityki prywatności**

4. 

**ZADBAJ O USTAWIENIA
PRZEGLĄDARKI**
zainstaluj wtyczki
zwiększające ochronę
prywatności

Środki ochrony w przypadku użycia wizerunku bez zgody

- można żądać natychmiastowego zaniechania naruszeń, np. usunięcia zdjęcia
- można domagać się, aby osoba która dopuściła się naruszenia, złożyła publiczne oświadczenie o odpowiedniej treści i formie, np. przeprosiny w prasie
- można dochodzić finansowego zadośćuczynienia za doznaną krzywdę lub zobowiązać sprawcę, aby wpłacił odpowiednią sumę na wskazany cel społeczny



Kiedy zezwolenie na użycie cudzego wizerunku nie jest wymagane?

- Istnieją wyjątki, kiedy takie zezwolenie nie jest wymagane i tak np.:
- -osoby powszechnie znane, jeżeli wizerunek wykonano w związku z pełnieniem przez nią funkcji publicznych (politycznych, społecznych, zawodowych) np. posła na sejm czy burmistrza na inauguracji roku szkolnego
- -gdy osoba znajdująca się na zdjęciu stanowi jedynie szczegół całości, np. podczas zgromadzenia, marszu czy koncertu
- -gdy osoba, której wizerunek utrwalono, otrzymała umówioną zapłatę za pozowanie, a konieczność uzyskania zezwolenia na publikację zdjęcia nie została wyraźnie zastrzeżona



Kradzież tożsamości

- Jest to przestępstwo związane m.in. z wizerunkiem
 - Przestępstwo to jest ścigane co do zasady na wniosek osoby pokrzywdzonej
 - Kradzież tożsamości polega na wykorzystaniu wizerunku lub danych osobowych innej osoby w celu wyrządzenia jej szkody.
- sprawca podszywa się pod inną osobę i przywłaszcza sobie jej dane zwykle w celu osiągnięcia korzyści majątkowych np. zaciągnięcia kredytu na inną osobę, zrobienia na jej koszt zakupów internetowych czy kradzieży oszczędności
- kradzież tożsamości może również polegać na umieszczaniu w sieci zdjęć i danych ofiary czy zakładaniu w oparciu o jej dane kont w serwisach społecznościowych

Kradzież tożsamości w polskim kodeksie karnym

Art. 190a. (Stalking)

- § 1. Kto przez uporczywe nękanie innej osoby lub osoby jej najbliższej wzbudza u niej uzasadnione okolicznościami poczucie zagrożenia lub istotnie narusza jej prywatność, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
- § 2. Tej samej karze podlega, kto, podszywając się pod inną osobę, wykorzystuje jej wizerunek lub inne jej dane osobowe w celu wyrządzenia jej szkody majątkowej lub osobistej.**
- § 3. Jeżeli następstwem czynu określonego w § 1 lub 2 jest targnięcie się pokrzywdzonego na własne życie, sprawca podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10.
- § 4. Ściganie przestępstwa określonego w § 1 lub 2 następuje na wniosek pokrzywdzonego.



Prawa autorskie, definicja utworu

- Definicja utworu – każdy przejaw działalności twórczej człowieka, mający indywidualny charakter, ustalony w jakiegokolwiek postaci, niezależnie od wartości, przeznaczenia i sposobu wyrażenia.
- Utworem jest np. książka, komiks, piosenka, rzeźba, film, zdjęcie
- Twórcą może być każdy człowiek, niezależnie od wieku i posiadanych umiejętności
- Utwór jest przedmiotem ochrony prawa autorskiego od chwili powstania, nie jest konieczne jego zarejestrowanie czy zgłoszenie w urzędzie

Prawa autorskie osobiste i majątkowe

- **Autorskie prawa osobiste** to więź twórcy z utworem, przejawiają się one w prawie do bycia autorem, oznaczania utworu swoim imieniem, nazwiskiem, pseudonimem albo udostępniania go nawet anonimowo
- Twórca korzystając z praw autorskich ma prawo do nienaruszalności treści i formy utworu, a także decydowaniu o pierwszym udostępnieniu utworu dla publiczności
- Twórcy przysługuje również prawo do nadzoru nad sposobem korzystania z utworu
- Autorskich praw osobistych nie można sprzedać albo się ich zrzec.

cd.

- Autorskie prawa majątkowe to uprawnienia twórcy do korzystania z utworu, rozporządzania nim i pobierania wynagrodzenia za korzystanie z utworu
- Mogą one być przedmiotem obrotu (np. sprzedaż praw)

Dozwolony użytek prywatny, pobieranie i dystrybucja utworów w sieci internetowej

- Dozwolony użytek prywatny to uprawnienie do nieodpłatnego korzystania na własne potrzeby z pojedynczych egzemplarzy już rozpowszechnionego utworu.
- Dozwolony użytek osobisty nie wymaga zgody twórcy
- Zakres dozwolonego użytku obejmuje osoby pozostające z nami w bliskich relacjach towarzyskich i rodzinnych
- Internetowa wymiana plików w systemie P2P (jednoczesne pobierania i udostępnianie pliku innym użytkownikom) nie jest dozwolonym użytkowaniem osobistym. Zakaz dystrybucji utworu.

cd.

- Dozwolony użytek nie dotyczy komercyjnych gier i programów komputerowych
- Oznacza to co do zasady (o ile warunki licencji nie mówią inaczej), że programów tych nie wolno kopiować, pożyczać czy udostępniać nawet bliskim.



Piractwo w sieci

Odpowiedzialność cywilna i karna za naruszenie praw autorskich

- Odpowiedzialność jest podwójna: cywilna i karna
- Odpowiedzialność cywilna polega na tym, że twórca, którego prawo zostało naruszone, może domagać się: usunięcia skutków naruszeń, zaniechania naruszania czy zapłaty odszkodowania
- Odpowiedzialność karna grozi za:
 - - przywłaszczenie utworu i jego rozpowszechnianie bez podania jego twórcy, np. sprzedaży utworu jako własnego lub bez podpisu, kto go wykonał (tzw. plagiat)
 - -nielegalne rozpowszechnianie cudzego utworu np. udostępnienie ze swojego komputera gry innym użytkownikom (również bezpłatnie)
 - -utrwalenie lub zwielokrotnienie cudzego utworu np. kopiowanie płyty CD z muzyką i jej sprzedawanie lub udostępnianie innym.

Wyciąg z ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych

- **Art. 115. Naruszanie cudzych praw autorskich**
- **1. Kto przywłaszcza sobie autorstwo albo wprowadza w błąd co do autorstwa całości lub części cudzego utworu albo artystycznego wykonania, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 3.**
 - 2. Tej samej karze podlega, kto rozpowszechnia bez podania nazwiska lub pseudonimu twórcy cudzy utwór w wersji oryginalnej albo w postaci opracowania, artystyczne wykonanie albo publicznie zniekształca taki utwór, artystyczne wykonanie, fonogram, wideogram lub nadanie.**
 - 3. Kto w celu osiągnięcia korzyści majątkowej w inny sposób niż określony w ust. 1 lub 2 narusza cudze prawa autorskie lub prawa pokrewne określone w **art. 16** autorskie prawa osobiste, **art. 17** prawo twórcy do korzystania z utworu i rozporządzania nim, **art. 18** wyłączenie spod egzekucji autorskich praw majątkowych i prawa do wynagrodzenia, **art. 19** wynagrodzenie za zawodową odsprzedaż oryginalnych egzemplarzy utworu plastycznego lub fotograficznego ust. 1, **art. 19¹** wynagrodzenie za zawodową odsprzedaż rękopisów utworów literackich i muzycznych, **art. 86** prawa artysty wykonawcy, **art. 94** fonogram, wideogram ust. 4 lub **art. 97** prawo do nadań programów, albo nie wykonuje obowiązków określonych w **art. 19³** obowiązki w zakresie wypłaty wynagrodzenia i odpowiedzialność sprzedawcy ust. 2 lub **art. 20** opłaty uiszczane przez producentów i importerów urządzeń reprograficznych i nośników do tych urządzeń ust. 1-4, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.**

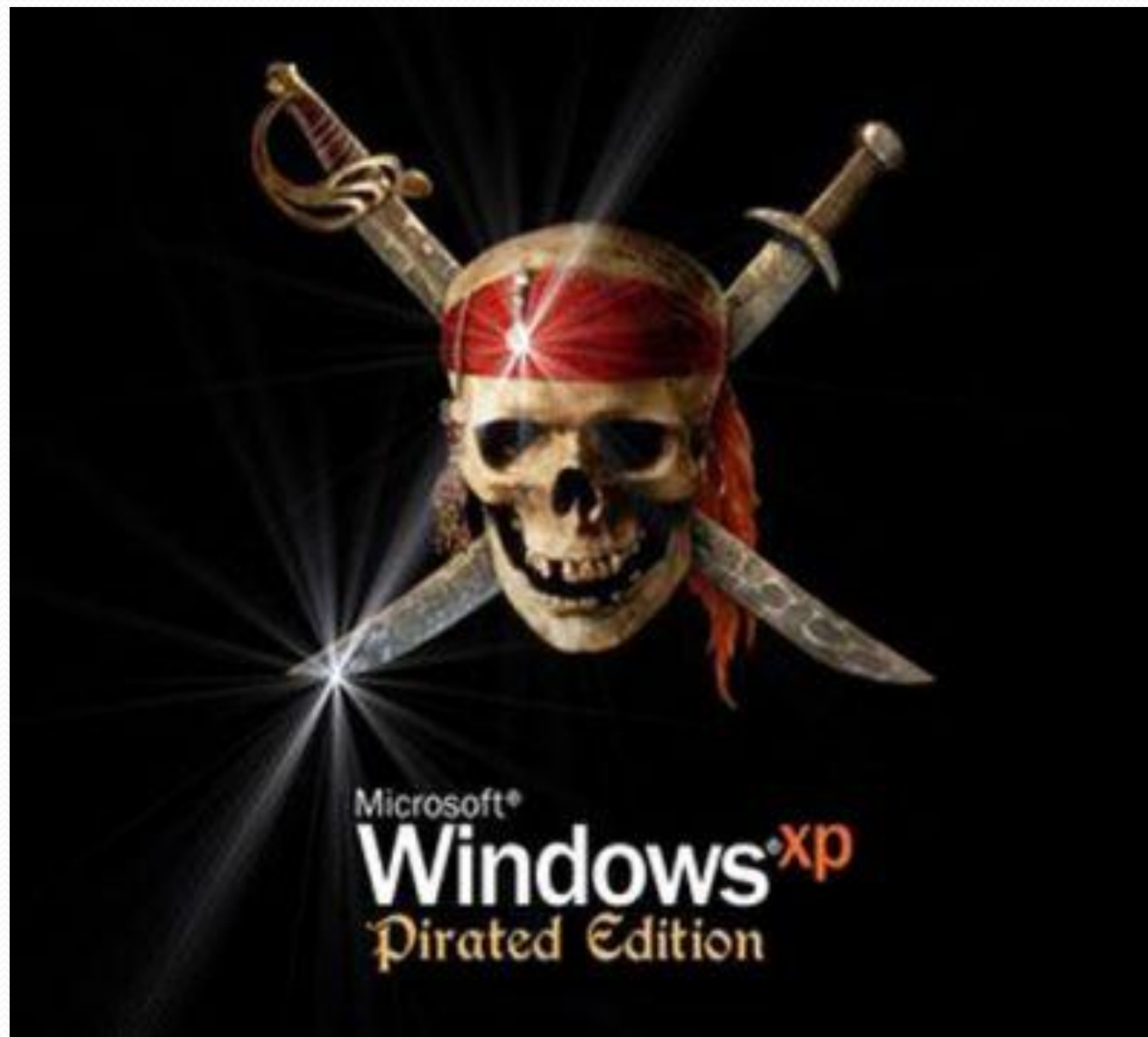
Cd. wyciąg z ustawy o prawie autorskim

- **Art. 116**

- **Rozpowszechnianie cudzego utworu bez uprawnienia**

- 1.
- Kto bez uprawnienia albo wbrew jego warunkom rozpowszechnia cudzy utwór w wersji oryginalnej albo w postaci opracowania, artystyczne wykonanie (...) podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.
- 2.
- Jeżeli sprawca dopuszcza się czynu określonego w ust. 1 w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
- 3.
- Jeżeli sprawca uczynił sobie z popełnienia przestępstwa określonego w ust. 1 stałe źródło dochodu albo działalność przestępną, określoną w ust. 1, organizuje lub nią kieruje, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 5.
- 4.
- Jeżeli sprawca czynu określonego w ust. 1 działa nieумыślnie, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.

cd



Zakupy przez internet

- Pojęcie konsumenta
- Umowy tradycyjne a zawierane na odległość
- Reklamacja a rękojmia
- Wady fizyczne i prawne towaru
- Prawa konsumenta z tytułu rękojmi, procedury reklamacyjne
- Odstąpienie od umowy zawieranej na odległość, procedura, terminy
- Instytucja rzecznika konsumentów

- Konsument – to osoba fizyczna, która zawiera z przedsiębiorcą (sprzedawcą w sklepie stacjonarnym lub internetowym) umowę.
- Konsument nabywa towary na własny użytek, który nie jest związany z pracą działalnością gospodarczą.
- Nabycie rzeczy od osoby fizycznej (nie będącego przedsiębiorcą) – brak znamion konsumenta po stronie nabywcy!

gwarancja, rękojmia

- Reklamacja może być złożona na podstawie rękojmi albo gwarancji
- Uprawnienia z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień z tytułu rękojmi. To do konsumenta należy wybór z którego prawa chce skorzystać
- Przy rękojmi podmiotem odpowiedzialnym jest sprzedawca i to do niego wnosi się reklamację
- Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji, jeśli nie wynika to wprost z przepisów szczególnych
- Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności, jeśli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy

Gwarancja

- Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem przedsiębiorcy (gwaranta), że odpowiada za jakość towaru.
- Gwarantem może być producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca
- Gwarancja winna być sporządzona w języku polskim
- W oświadczeniu gwarancyjnym gwarant sam określa zakres swoich obowiązków
- Czas gwarancji zależy od woli gwaranta
- Jeżeli w gwarancji nie wskazano okresu ochronnego to przyjmuje się, że to dwa lata od wydania towaru konsumentowi

Rękojmia a gwarancja

Rękojmia czy gwarancja

- Korzystniejsza dla kupującego jest – co do zasady – rękojmia, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, których **przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta**. Wybór rękojmi daje konsumentowi większą pewność posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń.
- Inaczej jest w przypadku gwarancji: zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta **określa wówczas samodzielnie** gwarant, więc mogą one być mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.
- Z gwarancji warto skorzystać, jeżeli upłynął już termin odpowiedzialności wynikający z rękojmi. Co ważne, dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru.

Wady fizyczne i prawne towaru

- Wyróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczne i prawne
- Wady fizyczne występują wtedy, gdy towar jest niezgodny z umową, tzn.:
 - -nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć
 - -nie ma właściwości, o których zapewniał sprzedawca lub reklama
 - -nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę
 - -został wydany kupującemu w stanie niekompletnym
- Wada prawna może polegać zaś na tym, że sprzedany towar:
 - jest własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
 - jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
 - cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie

Rękojmia, żądania konsumenta

- W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:
 - wymiany towaru na nowy;
 - naprawy towaru;
 - obniżenia ceny;
 - odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.
- Wybór żądania zależy od konsumenta. Jeżeli przedsiębiorca nie zgadza się z tym wyborem, może pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązanie, ale musi się to odbywać w ramach przesłanek dozwolonych prawem. Pod uwagę mogą być brane następujące okoliczności:
 - łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru;
 - charakter wady – istotna czy nieistotna;
 - to, czy towar był wcześniej reklamowany.

Procedury reklamacyjne - Wymiana lub naprawa towaru

- Jeśli konsument żąda wymiany rzeczy lub jej naprawy, przedsiębiorca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta:
 - byłaby niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru (vide kasus)
 - albo
 - w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałaby nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości (vide kasus).
- Odmawiając, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji konsument może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli zatem np. odmowa przedsiębiorcy dotyczyła wymiany produktu, to można następnie żądać naprawy. Istnieje również możliwość skorzystania z dwóch innych opcji, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Przykłady

- **Przykład 1 (wykonanie niemożliwe):**

Marek oddał laptop do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Sprzedawca potwierdził wadę urządzenia, ale nie ma już w ofercie takiego samego modelu ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji według żądań Marka okazuje się niemożliwe. W takiej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględniania roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującemu naprawę towaru.

- **Przykład 2 (nadmierne koszty):**

Justyna oddała do reklamacji wielofunkcyjny robot kuchenny, w którym przestała działać funkcja sokowirówki. Zażądała wymiany na nowy. Po dokładnej analizie usterki sprzedawca stwierdził uszkodzenie jednego elementu. Wymiana tej części usunęłaby wadę i przywróciła sprzęt do normalnego stanu. Byłaby to jednak jego naprawa, a nie wymiana na nowy – a tego żądała konsumentka. Ze względu na nadmierne koszty, sprzedawca odmówił spełnienia pierwszego roszczenia Justyny. Jednocześnie zaproponował naprawę urządzenia. Konsumentka nie była jednak zainteresowana takim rozwiązaniem i zażądała od przedsiębiorcy obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.

cd.

- Sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę **w rozsądnym czasie** (nie ma tu określonego terminu) **i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.**
- Jeśli tego nie czyni, konsument może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania.
- **W przypadku dalszej bezczynności przedsiębiorcy i upływu wyznaczonego terminu klientowi wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.**

Procedury reklamacyjne - Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy

- Konsument reklamujący rzecz u sprzedawcy w ramach rękojmi ma również prawo **żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny**.
- Bardzo ważne są tu jednak dwie zasady:
 - konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy, gdy wada ma charakter istotny– np. poważne uszkodzenie silnika w samochodzie;
 - żądaniu obniżenia ceny **powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona** (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).
- Jeżeli jest to **pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji dotyczącej danego towaru**, sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę – niewiązącą się z nadmiernymi niedogodnościami. **Nie może jednak zrobić tego bez powiadomienia o tym konsumenta**, ma on bowiem prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).

cd.

- Zmiana propozycji sprzedawcy nie będzie możliwa, jeśli to, czego chce konsument, jest:
 - niemożliwe do spełnienia dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru
albo
 - w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymaga nadmiernych kosztów przedsiębiorcy – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

Uwaga:

Sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę lub usterkę.

Cd. przykłady

- Zmywarka przestała prawidłowo pobierać wodę. Pan Marcin oddał produkt do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do tego w terminie 14 dni, co oznacza, że reklamacja została uznana. Sprzedawca zwlekał jednak z wymianą, co skłoniło Pana Marcina do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponieważ sprzedawca nie wywiązał się ze swoich obowiązków wynikających z rękojmi w rozsądnym czasie, nie może teraz odmówić panu Marciniowi prawa do odstąpienia od umowy ani zmienić jego roszczenia.
- W związku z uszkodzeniem zmywarki pan Marcin złożył – w ramach reklamacji z tytułu rękojmi – żądanie wymiany sprzętu na nowy. Przedsiębiorca uznał reklamację (silnik był poważnie uszkodzony) i niezwłocznie wymienił zmywarę. Po paru miesiącach sprzęt znów przestał poprawnie działać. W związku z tym pan Marcin złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Okazało się, że wada ma charakter istotny, ale jest to inna wada, niż ta co była przy pierwszej reklamacji. Ponieważ towar był już wymieniany w ramach reklamacji, przedsiębiorca nie może zmienić roszczenia konsumenta i odmówić mu zwrotu pieniędzy za wadliwe urządzenie.

Okres rękojmi

- Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w **okresie 2 lat od momentu jego wydania** (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to 5 lat).
- Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do **roku**. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.

Uwaga!

- Przez **rok** trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona **wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży**.
Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.
W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12. a 24. miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej jakości, nieprawidłowej produkcji czy też niepoprawnej instrukcji obsługi lub konserwacji. Na poparcie swoich twierdzeń może (ale nie musi) skorzystać z pomocy specjalistów, w tym z opinii i analiz niezależnych rzeczoznawców.

Okres rękojmi, cd.

- Jeżeli **sprzedawca podstępnie zataił wady towaru**, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że **przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy.**
- **Uwaga!** Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. **Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.**

Forma złożenia reklamacji

- Reklamację można złożyć w **dowolnej formie**. Dla celów dowodowych **najbezpieczniej zrobić to pisemnie**. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi.
- Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Ważne!

- **Paragon fiskalny nie jest konieczny** do zareklamowania produktu.
- Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile.
- Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

Termin złożenia reklamacji

- Konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu **roku od dnia zauważenia wady** – niemniej najlepiej ją zgłosić zaraz po zauważeniu. Warto podkreślić, że **nie skraca to** w żaden sposób okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.

Ważne!

- Oznacza to również, iż jeśli wada towaru ujawni się np. w 20. miesiącu jego użytkowania, to konsument nadal ma prawo złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu. Tym samym wydłuża się okres rękojmi (tu: o 8 miesięcy). Jest to możliwe, gdyż **wada została dostrzeżona w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie.**

przykład

- Trzydziestego lipca 2015 r. Marek kupił laptop w sklepie internetowym. Wada w postaci nieprawidłowo działającej karty graficznej ujawniła się 20 czerwca 2017 r., a zatem po prawie 23 miesiącach od wydania towaru. Marek może złożyć reklamację do 20 czerwca 2018 r., czyli nawet po okresie trwania odpowiedzialności sprzedawcy.

Termin rozpatrzenia reklamacji

- Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:
 - naprawy towaru,
 - wymiany towaru na nowy,
 - obniżenia ceny towaru,

to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.**

W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą.

Koszty reklamacji

- Konsument składający reklamację powinien **na koszt sprzedawcy** dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie została mu wydana). Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie do sprzedawcy będzie nadmierne utrudnione, konsument musi udostępnić mu towar w miejscu, w którym się znajduje.
- Koszty wymiany lub naprawy **ponosi sprzedawca**. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.
- Jeżeli w wyniku złożonej w ramach rękojmi reklamacji doszło do naprawienia rzeczy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, **konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu**.
Jako szkodę w szczególności można potraktować **koszt m.in. odebrania rzeczy** (np. osobiste koszty związane z wizytą w sklepie), **odesłania rzeczy** w związku z reklamacją, **jej przewozu** oraz **ubezpieczenia** (jeżeli była przesyłana).

cd.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W RAMACH RĘKOJMI?

Zakupowo, 15.03.2016 r.

Jan Kupujący
ul. Konsumentka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Wskaż
sprzedawcę
i kupującego

Reklamację
kieruj do
sprzedawcy

REKLAMACJA

- strony umowy
- data wydania towaru
- cena i rodzaj produktu
- opis wady towaru
- czas ujawnienia się wady
- żądanie
- dowód zakupu

Dołącz np.
paragon lub
wydruk z karty

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy,
o ile wada jest istotna

Jan Kupujący



Pismo reklamacyjne wyślij
wraz z towarem
lub zanieś do sklepu



Przyjmuje się, że Twoja reklamacja jest uznana,
jeśli w ciągu 14 dni od doręczenia sprzedawcy
pisma reklamacyjnego nie otrzymasz odpowiedzi
(nie dotyczy odstąpienia od umowy)

Podstawa prawna: Art. 560 i 561 kodeksu cywilnego

Umowy zawierane na odległość

- Umowa zawarta na odległość to umowa z konsumentem, zawierana przy użyciu specjalnego, zorganizowanego systemu, bez jednoczesnej obecności stron, z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość, na przykład – zakupy w sklepie internetowym
- Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to m.in.:
 - umowa zawarta z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, na przykład w domu konsumenta
 - umowa zawarta na wycieczce organizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest zawieranie umów z konsumentami.

cd. Umowy na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa

- Konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej **bez podawania przyczyny w terminie 14 dni**.
- Jest to tzw. prawo do namysłu, umożliwiające kupującemu zapoznanie się z towarem i rozważenie racjonalności zakupu.
- To uprawnienie **nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych**

cd.

UOKiK
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

zakupy przez Internet

Podstawa prawna:
Art. 30-34 ustawy
o prawach konsumenta

Zakup nie spełnia oczekiwań?

Możesz go oddać w ciągu 14 dni, bez podania przyczyny

1. napisz oświadczenie o odstąpieniu od umowy
2. odeślij oświadczenie (14 dni)
3. odeślij towar (14 dni)
4. zwrot pieniędzy najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia przez sprzedawcę
może on poczekać aż dostanie towar z powrotem

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Bieg terminu – odstąpienie od umowy

- Moment rozpoczęcia biegu terminu 14 dni na odstąpienie od umowy **zależy od charakteru transakcji:**
- Umowa sprzedaży **pojedynczej rzeczy** – termin należy liczyć od otrzymania jej przez konsumenta lub osobę przez niego wskazaną.
- **Przykład**
Paweł zamówił w e-sklepie telewizor, który otrzymał 10 września. Termin na odstąpienie od umowy upływa z końcem 24 września.
-
- Umowa sprzedaży obejmująca **wiele towarów**, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – początek terminu jest liczony od otrzymania przez konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części.
- **Przykład**
Paweł zamówił w e-sklepie dekoder i telewizor. Przedsiębiorca od razu wysłał dekoder, który konsument otrzymał 10 września. Telewizor został doręczony osobną przesyłką po kolejnych 7 dniach (tj. 17 września). Paweł może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy na zakup obu produktów do końca 1 października.

Cd bieg terminów

- Umowa sprzedaży polegająca na **regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas** – rozpoczęcie biegu terminu zależy od daty otrzymania przez konsumenta pierwszej rzeczy.

Przykład

Pani Jadwiga zamówiła półroczną prenumeratę drukowanej wersji miesięcznika. Pierwsze wydanie otrzymała 4 września. Od takiej umowy konsumentka może odstąpić przez 14 dni po otrzymaniu pierwszego wydania gazety, tj. do końca 18 września.

- Pozostałe umowy (**np. usługi, zlecenia**) – termin rozpoczyna bieg od dnia zawarcia umowy.

Przykład

Pierwszego lutego pan Marian zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa umowę na świadczenie dodatkowych usług medycznych. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest możliwe do końca 15 lutego.

cd.

- Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, **może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy.**
- Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu jej otrzymania.

Ważne!












- Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu.

cd.

TERMIN ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ INTERNET

14 DNI

UOKiK
Urząd Ochrony Konsumentów i Konsumentów

	ZAMÓWIENIE	DATA OTRZYMANIA	TERMIN ODSTĄPIENIA
POJEDYNCZY TOWAR			 (5+14)
WIELE TOWARÓW (dostarczane osobno, partiami)			 (5+14)
REGULARNE DOSTARCZANIE TOWARÓW PRZEZ OKREŚLONY CZAS (np. prenumerata)			 (4+14)
INNE UMOWY (np. usługi, zlecenia)			 (2+14)

Podstawa prawna: Art. 27 i 28 ustawy o prawach konsumenta

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

Skutki odstąpienia

- W razie odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą.
- Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy
- Sprzedawca musi niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru. Pieniądze powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inną formę zwrotu wpłaconych środków .
- Przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do chwili otrzymania zwracanej rzeczy lub potwierdzenia jej odesłania (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).
- Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy
- Konsument jest zobowiązany odesłać towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Koszty odstąpienia od umowy

- Oprócz równowartości ceny towaru sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi koszty doręczenia mu zamówionego towaru – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie. Jeżeli klient wybierze droższy środek transportu, nie otrzyma zwrotu różnicy między wartością wybranej dostawy a najtańszym sposobem transportu.



Umowy na odległość – szczególne rodzaje umów, wyjątki od zasady

- **Umowy szczególne**
- Szczególne regulacje dotyczące odstąpienia od umowy dotyczą **świadczenia usług, dostarczania mediów i treści cyfrowych**. Jest to spowodowane niematerialnym charakterem świadczeń, które mogą być częściowo lub w całości wykonane przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
- **Przedsiębiorca powinien przed rozpoczęciem świadczenia uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na rozpoczęcie wykonania umowy przed upływem terminu 14 dni.** Niedopełnienie przez sprzedawcę określonych obowiązków informacyjnych może przełożyć się na brak konieczności poniesienia przez konsumenta kosztów już spełnionych świadczeń.

cd.

- Uprawnienie do odstąpienia od umowy zależy tutaj **od sposobu przekazywania** treści cyfrowych
- Jeżeli treści te są dostarczane na nośniku materialnym (płyta CD/DVD), to zasady odstąpienia od umowy są takie same jak w przypadku innych towarów. Jeżeli jednak treści cyfrowe nie są przekazywane na takim nośniku, lecz np. pobiera się je bezpośrednio ze strony internetowej, **to prawo do odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi pod warunkiem, że nie zaczął jej wykonywać.**
- W razie rozpoczęcia wykonania umowy (np. pobrania plików z serwera) konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia, jeżeli zostaną spełnione **łącznie** następujące przesłanki:
 - rozpoczęcie świadczenia nastąpiło za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;
 - przedsiębiorca poinformował o utracie prawa do odstąpienia od umowy.