OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

– WSKAZÓWKI PRAKTYCZNE



INFOR

I. Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy **3**
I.1. Jakich informacji udzielać klientom **3**
I.2. Jakich informacji udzielać w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość **5**
I.3. Jakie są obowiązki informacyjne przy wydaniu towaru **12**
II. Dodatkowe płatności – tylko za zgodą klienta **13**
III. Prawo odstąpienia od umowy **14**
III.1. Jak informować klientów o prawie do odstąpienia od umowy **14**
III.2. Jaki jest termin na odstąpienie od umowy **16**
III.3. Odstąpienie – obowiązki stron **18**
III.4. Kiedy konsument nie może odstąpić od umowy **19**
III.5. Odstępowanie od umów – zmiany w prawie cywilnym **20**
IV. Usługi finansowe zawierane na odległość **21**
V. Umowy nieobjęte ustawą **22**
VI. Odpowiedzialność za wady towaru **23**
VI.1. Miejsce spełnienia świadczenia **23**
VI.2. Wydanie rzeczy konsumentowi **24**
VI.3. Kiedy ryzyko przechodzi na konsumenta **24**
VI.4. Odpowiedzialność za jakość rzeczy sprzedanej **25**
VI.5. Termin zgłaszania/dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi . . **28**
VI.6. Zasady odpowiedzialności sprzedawców w „łańcuchu" sprzedaży **30**
VI.7. Prowadzący komisy będą odpowiadać wobec konsumentów **31**
VII. Gwarancja po zmianach **31**

Obowiązki sprzedawcy po zmianach w prawie konsumenckim – wskazówki praktyczne

Od 25 grudnia 2014 r. przedsiębiorcy będą musieli w szerszym niż dotychczas zakresie informować swych klientów o warunkach zawieranych umów. Prowadzący sklepy internetowe będą musieli dokonać zmian na swoich stronach internetowych. Klienci zyskali szersze niż dotychczas prawo do odstępowania od zawieranych z przedsiębiorcami umów. Przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży konsumenckiej (patrz ramka) już teraz powinni zapoznać się ze zmianami wprowadzonymi nową ustawą o prawach konsumenta (dalej: ustawa). Pozwoli im to na właściwe przygotowanie się i wprowadzenie koniecznych zmian w prowadzonej działalności, m.in. powinni oni zaktualizować posiadane regulaminy sprzedaży. W opracowaniu omawiamy, jakie nowe obowiązki będą mieli przedsiębiorcy w związku z wejściem w życie ustawy.

ENCYKLOPEDIA KSIĘGOWEGO

Sprzedaż konsumencka *to sprzedaż rzeczy ruchomej – nowej bądź używanej – osobie fizycznej (**konsumentowi**), która nabywa ją od przedsiębiorcy (sprzedawcy) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Pojęcie to nie obejmuje zakupu mieszkania lub innej nieruchomości.*

Przepisy ustawy stosuje się również do umów na odległość (zakup towaru przez Internet, z katalogu wysyłkowego itp.) oraz umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, na przykład za pośrednictwem akwizytora. Regulacje dotyczące sprzedaży konsumenckiej odnoszą się również do zakupów w komisie oraz umów o dzieło, dotyczących rzeczy ruchomych (na przykład zamawiania mebli w zakładzie usługowym, który wykonuje je we własnym zakresie), a także umów dostawy.

patrz www.inforfk.pl – Encyklopedia Księgowego – hasło: Sprzedaż konsumencka

Dobra znajomość przepisów jest przedsiębiorcom niezbędna, ponieważ postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne (w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy). Przy tym konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie (art. 7 ustawy). Tym samym przedsiębiorcy nie powinni umieszczać w umowach takiego zrzeczenia się praw. Ten zapis umowny będzie nieważny.

I. Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy

Od 25 grudnia 2014 r. przedsiębiorcom przybędzie sporo obowiązków informacyjnych. Szeroki katalog informacji, których należy udzielić konsumentowi, ma na celu ułatwienie mu podjęcia świadomej decyzji o zawarciu umowy. Przedsiębiorcy powinni pamiętać, że nie przy każdej umowie zawartej z konsumentem konieczne jest aż tak szerokie udzielanie informacji. O tym, kiedy nie trzeba stosować ustawy, piszemy w części V tego opracowania.

I.1. Jakich informacji udzielać klientom

Przedsiębiorca powinien udzielić swojemu klientowi informacji najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego chęci zawarcia umowy. Oczywiście należy poinformować swoich klientów o: