

adw. Piotr Warzycki

# ZAKUPY W SIECI 2020

**KILKA PORAD  
DLA KONSUMENTÓW  
JAK SKUTECZNIE ZADBAĆ  
O SWOJE PRAWA**

[www.bettercallpiotr.com](http://www.bettercallpiotr.com)



# POZNAJ SPRZEDAWCĘ

**IMIE, NAZWISKO, FIRMA, ADRES, NIP  
NAZWA, NUMER W KRS**

Musisz znać te podstawowe dane identyfikujące sprzedającego, aby skutecznie złożyć reklamację lub wnieść pozew do sądu.

Dysponując tymi danymi z łatwością zweryfikujesz wiarygodność sprzedawcy w ogólnodostępnych rejestrach (CEIDG, KRS lub tzw. biała lista podatników VAT) czy w Monitorze Sądowym i Gospodarczym.

Sprawdź, czy sprzedający korzysta z własnych fotografii oferowanego towaru. Skorzystaj z opcji "Szukaj obrazu w Google" w przeglądarce internetowej.

Zachowaj ofertę (treść aukcji etc.), z której korzystasz (np. zrób screena). Podane w niej informacje kształtują treść zawieranej umowy (określają właściwości, które spełniać ma towar).

Niezgodność rzeczy sprzedanej z umową to wada fizyczna, stanowiąca podstawę odpowiedzialności sprzedawcy z tzw. rękojmi.



# OSZUSTWO

**JEŻELI SPRZEDAJĄCY INKASUJE PŁATNOŚĆ,  
OD POCZĄTKU NIE MAJĄC ZAMIARU  
DOSTARCZENIA TOWARU KUPUJĄCEMU,  
MOŻE DOPUSZCZAĆ SIĘ PRZESTĘPSTWA  
Z ART. 286 KODEKSU KARNEGO.**

Nie wahaj się - wykrywalność jest większa niż myślisz,  
poza tym nie masz nic do stracenia.

Nie trać czasu - złóż zawiadomienie o przestępstwie na  
piśmie i czekaj na wezwanie zamiast na własną rękę  
odwiedzać komisariat.

Sąd karny może nałożyć na sprawcę obowiązek  
naprawienia szkody wyrządzonej przestępstwem.

Nie zwlekaj. Jeżeli sprawca działał na szkodę wielu  
osób, najpewniej zostanie oskarżony o tzw. czyn ciągły,  
czyli o kilka zachowań podjętych w krótkich  
odstępach czasu w wykonaniu jednego, z góry  
powziętego zamiaru. Skazanie za czyn ciągły w zasadzie  
wyklucza procedowanie co do później wykrytych  
zachowań popełnionych pomiędzy pierwszym a  
ostatnim z już przypisanych sprawcy zachowań.



# REKLAMACJA

**MUSISZ WYBRAĆ, CZY DOCHODZISZ  
UPRAWNIEŃ Z RĘKOJMI, CZY Z GWARANCJI  
(JEŻELI ZOSTAŁA UDZIELONA).  
TO NIE TO SAMO!**

Szczegółowe warunki gwarancji są na ogół określone w dokumencie gwarancyjnym. Wybór pomiędzy rękojmią a gwarancją zależy zawsze od okoliczności danego przypadku.

Zgłoszenie reklamacyjne w ramach rękojmi złóż na piśmie listem poleconym albo w wiadomości e-mail. Skorzystaj z pocztowego potwierdzenia doręczenia (w polu przeznaczonym na adnotacje nadawcy zwięźle wskaż najważniejsze elementy pisma) albo zażądaj potwierdzenia odbioru maila. Nie musisz korzystać z formularzy oferowanych przez sprzedającego.

W kontaktach ze sprzedającym zawsze wyczerpująco opisuj dostrzegane usterki. Zrób zdjęcia albo utrwal nieprawidłowości na nagraniu. Przy poważniejszych zakupach warto pokusić się o pisemną diagnozę lokalnego serwisu, mechanika lub rzeczoznawcy.





# CZAS MA ZNACZENIE

Jeżeli zwlekasz ze zgłoszeniem wady towaru, narażasz się na zarzut ze strony sprzedawcy, że usterka powstała na skutek niewłaściwego użytkowania albo stanowi zwykłe zużycie rzeczy. W sytuacjach skrajnych sprzedawca będzie mógł nawet powołać się na przedawnienie roszczeń.

Jeżeli konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione. Dlatego od początku wyraźnie przedstawiaj swoje żądania i precyzyjnie określaj kwoty, jeżeli uważasz, że towar jest warty mniej niż zapłaciłeś.

W przypadku innych umów niż umowa sprzedaży albo w sytuacji zgłoszenia przez konsumenta innych roszczeń, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni. W przeciwnym wypadku uważa się, że uznał reklamację.



# 14 DNI NA ODSTĄPIENIE

**OD DOSTARCZENIA TOWARU, JEŻELI  
KONSUMENT ZAWARŁ UMOWĘ NA ODLEGŁOŚĆ  
ALBO POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA.  
BEZ PODAWANIA PRZYCZYN. ALE TO JUŻ  
PRZECIEŻ WIESZ.**

Termin przedłuży się nawet o 12 miesięcy, jeżeli pomimo istnienia uprawnienia nie zostałeś o nim poinformowany przez przedsiębiorcę.

Do zachowania terminu wystarczy samo nadanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

Jeżeli korzystasz z prawa do odstąpienia od umowy, co do zasady ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Dlatego zanim podejmiesz decyzję, postępuj z towarem bardzo ostrożnie, a przed jego zwrotem sfotografuj lub inaczej udokumentuj jego dobry stan.

Z chwilą odstąpienia wygasają także umowy dodatkowe (np. kredytu konsumenckiego na sfinansowanie zakupu).

Nie czekaj na ruch przedsiębiorcy i samodzielnie poinformuj bank o odstąpieniu, żądając pisemnego potwierdzenia wygaśnięcia kredytu!



# CZASEM NIE ODSTĄPISZ

## USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA ZNA SZEREG WYJĄTKÓW OD PRAWA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWIERANEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA.

Bez podawania przyczyn nie odstąpisz m.in. od umowy dotyczącej większości rodzajów artykułów spożywczych, gotowych dań lub rzeczy nieprefabrykowanych czy wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta albo dla zaspokojenia jego zindywidualizowanych potrzeb (np. koszulka ze spersonalizowanym nadrukiem).

Pamiętaj, że konsument nie może skutecznie zrzec się omawianego uprawnienia, ani nie może zostać pozbawiony tego prawa w regulaminie sklepu.

Jeżeli zgodnie z ustawą prawo do odstąpienia nie przysługuje, przedsiębiorca powinien o tym poinformować konsumenta. Jeżeli masz wątpliwości, zażądaj deklaracji od sprzedającego. Od umowy zawartej w błędnym przeświadczeniu, że będzie od niej można odstąpić bez podawania przyczyn, można się uchylić, jeżeli błąd wywołała druga strona umowy.

Czasami sprzedawcy nadinterpretują wyłączenia w swoim interesie, oczywiście bez spodziewanego skutku. Wyjaśniłem to kiedyś na łamach [bloga](#).





# BEZ EMOCJI

**NIE POTRZEBUJESZ PRZECIEŻ  
DODATKOWYCH PROBLEMÓW. JEŻELI  
JESTEŚ NIEZADOWOLONY Z ZAKUPÓW  
W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI POSTARAJ SIĘ  
O POLUBOWNE ROZWIĄZANIE.  
UPUBLICZNIENIE SPRAWY TO  
OSTATECZNOŚĆ.**

Negatywna opinia w Internecie może uczynić sprawę osobistą, a wtedy ciężko o kompromis. Sprzedawca musi mieć możliwość "wyjścia z twarzą", o co znacznie trudniej na forum publicznym.

Ostrożnie dobieraj słowa. Nie dawaj pretekstu do kontrataku. Stosunkowo łatwo narazić się na prywatny akt oskarżenia o przestępstwo znieważenia lub zniesławienia. Takie oskarżenie, nawet najbardziej absurdalne, kosztuje podsądnego czas i nerwy.

Nie naginaj rzeczywistości. Podlega odpowiedzialności za wykroczenie ten, kto rozpowszechnia nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd wiadomości o przedsiębiorstwie, w tym o wytwarzanych towarach lub świadczonych usługach, w celu szkodenia przedsiębiorcy.



# NOWI "KONSUMENTY"

**OD 1 STYCZNIA 2021 R. NIEKTÓRE PRZEPISY  
DOTYCZĄCE KONSUMENTÓW BĘDĄ  
STOSOWANE DO OSÓB FIZYCZNYCH  
WPISANYCH DO CEIDG, NAWET GDY UMOWA  
BĘDZIE BEZPOŚREDNIO DOTYCZYĆ ICH  
DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ. POD  
WARUNKIEM, ŻE TRANSAKCJA NIE POSIADA  
DLA NICH CHARAKTERU ZAWODOWEGO, A  
ŚWIADCZYĆ MA O TYM W SZCZEGÓLNOŚCI  
PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI UJAWNIONY W  
EWIDENCJI.**

Dobrze widać to na przykładach. Jednoosobowa firma z branży budowlanej nie będzie mogła liczyć na specjalne traktowanie, nabywając w hurtowni materiały budowlane. Ten sam przedsiębiorca będzie jednak chroniony pod niektórymi względami tak jak konsumenci, jeżeli nabędzie w sklepie np. ekspres do kawy przeznaczony do firmowego biura.

Z niektórymi zakupami "na fakturę" warto zatem poczekać do 2021 r. Więcej informacji znajdziesz na moim [blogu](#).







# PIOTR WARZYCKI

Jestem prawnikiem, adwokatem z doświadczeniem budowanym od 2014 r. w toruńskich kancelariach adwokackich. Prowadzę bloga, popularyzuję wiedzę prawniczą w lokalnych mediach. Pomagam przedsiębiorcom i osobom fizycznym.

M: +48 501 040 747  
[piotr.warzycki@adwokaci-torun.com](mailto:piotr.warzycki@adwokaci-torun.com)  
[www.bettercallpiotr.com](http://www.bettercallpiotr.com)