

## Analiza *Case Study* – jak dochodzić swoich praw przy umowie sprzedaży

Szanowni Państwo,

*przekazujemy Państwu scenariusz zajęć pt. „Analiza Case Study – jak dochodzić swoich praw przy umowie sprzedaży”. W dzisiejszych czasach coraz więcej młodych ludzi dokonuje zakupów różnych towarów przez Internet. W związku z dokonywanymi zakupami niejednokrotnie zdarza się, że po dokonaniu zakupu chcemy z niego zrezygnować, bo np. dostarczony towar wydawał nam się bardziej atrakcyjny, albo znaleźliśmy inny towar, który lepiej spełnia nasze oczekiwania. Obowiązujące prawo w Polsce pozwala konsumentowi (osobie prywatnej) na zwrot towaru zakupionego przez Internet w terminie 14 dni od dnia otrzymania rzeczy. Również zdarza się, iż zakupiony towar jest uszkodzony, ma inny kolor niż ten, który zamawialiśmy. W takiej sytuacji prawo także nadaje nam pewne uprawnienia, z których będziemy mogli skorzystać.*

*Niniejsze zajęcia mają na celu zapoznanie uczniów z przysługującymi im uprawnieniami oraz wskazanie procedury jaką należy zachować, aby z uprawnienia do zwrotu towaru albo uprawnień w przypadku wadliwego towaru skorzystać.*

*Z poważaniem*

*Zespół Młodzieżowego Uniwersytetu Ekonomicznego*

## SPIS TREŚCI:

1. Scenariusz zajęć s. 2
2. Materiały do zajęć z odpowiedziami s. 3 – 14

**TEMAT: Analiza *Case Study* – jak dochodzić swoich praw przy umowie sprzedaży**

**CZAS TRWANIA ZAJĘĆ:** 90 minut (2 godziny lekcyjne)

### I. CELE LEKCJI (UCZEŃ):

- zna uprawnienia przysługujące mu jako kupującemu w przypadku zakupu towaru na odległość oraz w przypadku, gdy zakupiony towar jest wadliwy;
- rozumie, w jakich sytuacjach może skorzystać z przysługujących mu uprawnień;
- wyjaśnia, kim jest konsument, kim jest przedsiębiorca, kiedy zakup dokonywany jest na odległość, czym jest wada towaru;
- zna procedurę odstępowania od umowy sprzedaży zawartej na odległość oraz procedurę zgłaszania wady towaru;
- potrafi sporządzić pismo, w którym odstąpi od umowy zawieranej na odległość oraz pismo zgłaszające wadę.

### II. METODY PRACY

- wykład
- ćwiczenia indywidualne
- ćwiczenia grupowe
- dyskusja

### III. ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- teksty drukowane
- arkusze papieru

## PRZEBIEG ZAJĘĆ

### Wprowadzenie

Nauczyciel zadaje pytanie, czy uczniowie często dokonują zakupów przez Internet? Po uzyskaniu odpowiedzi twierdzącej, co w dzisiejszych czasach jest bardzo prawdopodobne, nauczyciel zadaje pytanie celem wywołania dyskusji:

Czy przy dokonywaniu zakupów zastanawialiście się kiedyś, jaka jest różnica pomiędzy zakupami w sklepie stacjonarnym, a w sklepie internetowym? Które z tych zakupów pod względem prawnym są dla was korzystniejsze? A czy w przypadku, gdy zakupione towary będą miały wadę, będą zniszczone, czy wtedy jest różnica pomiędzy zakupami w sklepie stacjonarnym, a internetowym?

*Powyższe pytanie ma na celu rozeznanie się w zakresie wiedzy uczniów o przysługujących im prawach związanych z zakupami, ewentualnie czy dostrzegają różnicę pomiędzy zakupami w sklepie stacjonarnym a internetowym.*

Konkludując, nauczyciel przedstawia uczniom temat lekcji oraz informuje o zagadnieniach, jakie będą na niej poruszane.

### Rozwinięcie

1. Pierwsza część zajęć powinna dotyczyć zagadnienia związanego z uprawnieniami do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość.
2. Nauczyciel w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.), dalej: k.c. oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014poz. 827 z późn. zm.) dalej: u.p.k. wyjaśnia uczniom, czym jest umowa sprzedaży.
3. Nauczyciel zwraca szczególną uwagę na art. 27 u.p.k., który stanowi, że „Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów”. Omawiając ten przepis nauczyciel powinien wyjaśnić:

- a) czym jest odstąpienie od umowy (jego konsekwencje są takie, że umowa przestaje obowiązywać, tj. w praktyce można zwrócić towar do sklepu);
  - b) że uprawnienie do odstąpienia od umowy dotyczy wyłącznie sprzedaży dokonanej na odległość, tj. przez Internet, telefon;
  - c) kim jest konsument;
  - d) że uprawnienie do odstąpienia od umowy dotyczy wyłącznie towarów nabywanych od sklepów (nie dotyczy zakupów u osób prywatnych, np. na Allegro);
  - e) że konsekwencją powyższego przepisu jest to, że możliwość odstąpienia od umowy (zwrotu towaru) dotyczy wyłącznie sklepów internetowych; rzeczy zakupionych zgodnie z przepisami prawa nie można zwracać; jeżeli sklep stacjonarny przewiduje zwroty, to jest to tylko i wyłącznie dobra wola sklepu.
4. Nauczyciel omawia procedurę odstąpienia od umowy, przy czym zwraca uwagę na następujące kwestie:
- a) aby odstąpić od umowy należy przesłać sprzedawcy (na adres sklepu) oświadczenie o odstąpieniu od umowy;
  - b) jaki jest termin na złożenie oświadczenia;
  - c) obowiązek zwrotu towaru do sklepu oraz zasady zwrotu kosztów (zapłacona cena oraz koszty dostawy) poniesionych przez kupującego.
5. Na zakończenie tej części nauczyciel przeprowadza pracę indywidualną polegającą na sporządzeniu przez każdego ucznia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość. W tym celu nauczyciel przedstawia uczniom do rozwiązania następującą sytuację:

W dniu 7 stycznia 2023 roku Jan Kowalski zakupił w sklepie internetowym spółki ABC sp. z o.o. (adres: strony: [www.abc.com](http://www.abc.com)) spodnie marki Sztruks rozmiar 28x32. Zamówieniu nadano numer 1/2023. Jan za spodnie zapłacił kwotę 200 zł oraz 20 zł za koszty przesyłki. Spodnie zostały dostarczone Janowi w dniu 11 stycznia 2023 roku. Po przymierzeniu okazało się, że spodnie są za małe.

W związku z powyższym Jan chciałby dokonać zwrotu zakupionych spodni. Proszę o przygotowanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży spodni w imieniu Jana.

Jan mieszka na ul. Nowej 1, 00-000 Warszawa, natomiast spółka ABC sp. z o.o. znajduje się na ul. Starej 2, 20-000 Kraków.

*(tekst zadania oraz szablon odstąpienia znajdują się w osobnych plikach)*

6. Przed sporządzeniem projektu odstąpienia przez każdego ucznia, nauczyciel zwraca uwagę, jakie elementy powinno mieć odstąpienie od umowy:
- a) miejscowość i datę sporządzenia pisma;
  - b) oznaczenie nadawcy i adresata pisma;
  - c) tytuł pisma (odstąpienie od umowy sprzedaży zawartej na odległość);
  - d) treść oświadczenia, które musi wskazywać, że uczeń odstępuje od umowy (kiedy zawartej, co było przedmiotem umowy, na jakiej stronie dokonano zakupu);
  - e) podanie podstawy prawnej (art. 27 u.p.k.).

Przykładowe odstąpienie:

Warszawa, dnia 13 stycznia 2023 roku

Jan Kowalski  
ul. Nowa 1  
00-000 Warszawa

ABC sp. z o.o.  
ul. Stara 2  
20-000 Kraków

**Oświadczenie  
o odstąpieniu od umowy sprzedaży z dnia 7 stycznia 2023 roku**

Niniejszym oświadczam, iż odstępuję od umowy sprzedaży spodni marki Sztruks rozmiar 28x32 i z dnia 7 stycznia 2023 roku zawartej za pośrednictwem Państwa strony Internetowej [www.abc.com](http://www.abc.com), nr transakcji 1/2023.

Podstawą powyższego odstąpienia od umowy jest art. 27 ustawy o prawach konsumenta, przyznający konsumentowi, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa/drogą elektroniczną, co miało miejsce w niniejszej sprawie, prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów

Z poważaniem  
Jan Kowalski

7. Po sporządzeniu swoich projektów pism nauczyciel wybiera 2-3 uczniów i prosi ich, aby przeczytali swoje prace. Na podstawie przeczytanych prac nauczyciel omawia ewentualne błędy w treści pism.
8. Konkludując tę część zajęć nauczyciel wskazuje, iż omówione wyżej uprawnienie dotyczy sytuacji, w której towar zakupiony przez Internet jest towarem pełnowartościowym (nie ma żadnych wad). Jediną przyczyną jego zwrotu jest decyzja kupującego.
9. W drugiej części zajęć zostanie poruszona problematyka uprawnień związanych z sytuacją, kiedy to zakupiony towar jest wadliwy (niezgodny z umową).
10. Nauczyciel w oparciu o przepisy k.c. i u.p.k. wyjaśnia uczniom w oparciu o art. 556<sup>1</sup> k.c. oraz art. 43b u.p.k. czym jest wada towaru (jego niezgodność z umową).
11. Omawiając te przepisy nauczyciel powinien zwrócić uwagę, że przepisy k.c. dotyczą sytuacji, w której stronami umowy (kupujący, sprzedający) są osoby fizyczne, natomiast przepisy u.p.k. sytuacji, w której kupujący jest konsumentem a sprzedający przedsiębiorcą (sklepem). W tym miejscu nauczyciel zwraca uwagę, że w przypadku uprawnień związanych z wadą rzeczy przepisy dotyczą zarówno sprzedaży Internetowej, stacjonarnej, jak i pomiędzy dwiema osobami fizycznymi. Nie jest konieczne, aby jedna strona była przedsiębiorcą (ma to jednak znaczenie w zakresie właściwych przepisów).
12. Na podstawie art. 43d oraz 43e a także art. 560 i 561 k.c. nauczyciel wskazuje, że w przypadku zakupu wadliwego towaru kupujący może:
  - a) żądać naprawienia towaru,
  - b) żądać wymiany towaru na nowy,

- c) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny,
- d) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

13. Nauczyciel omawia procedurę skorzystania z powyższych uprawnień, przy czym zwraca uwagę na następujące kwestie:

- a) aby skorzystać z uprawnień przysługujących kupującemu w przypadku wadliwości towaru należy zawiadomić sprzedającego o wadzie towaru oraz oświadczyć z jakiego uprawnienia kupujący korzysta;
- b) termin do złożenia oświadczenia;
- c) ograniczenia w zakresie możliwości skorzystania z oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
- d) obowiązek dostarczenia towaru (celem sprawdzenia) do sprzedającego.

14. Na zakończenie tej części zajęć nauczyciel przeprowadza pracę w grupach polegającą na sporządzeniu przez każdą z grup zawiadomienia o wadzie towaru oraz oświadczenia o skorzystaniu z uprawnienia.

15. Przed sporządzeniem projektu odstąpienia przez każdego z ucznia, nauczyciel zwraca uwagę jakie elementy powinno mieć odstąpienie od umowy:

- a) miejscowość i datę sporządzenia pisma;
- b) oznaczenie nadawcy i adresata pisma;
- c) tytuł pisma (zawiadomienie o wadzie towaru oraz żądanie wymiany rzeczy na nową, naprawę rzeczy, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy);
- d) treść oświadczenia, które musi zawierać informację o tym, kiedy zawarto umowę, co było przedmiotem umowy, jaka wada została wykryta, kiedy nastąpiło wykrycie wady oraz jakie żądanie ma kupujący;
- e) podanie podstawy prawnej.

Projekt pt. *Młodzieżowy Uniwersytet Ekonomiczny* realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, nr umowy: POWR.03.01.00-00-T220/18. Kwota dofinansowania ze środków europejskich: 2 505 178,95 zł. Całkowita wartość projektu to 2 972 447,73 zł.



## Przykładowe rozwiązanie dla Grupy I

Warszawa, dnia 13 stycznia 2023 roku

Jan Kowalski  
ul. Nowa 1  
00-000 Warszawa

ABC sp. z o.o.  
ul. Stara 2  
20-000 Kraków

### **Oświadczenie o wykryciu wady oraz żądaniu wymiany towaru na wolny od wad**

W dniu 7 stycznia 2023 roku zakupiłem za pośrednictwem Państwa strony Internetowej [www.XYZ.pl](http://www.XYZ.pl), spodnie marki Sztruks rozmiar 28x32 nr transakcji 1/2023. Przedmiotowe spodnie odebrałem w dniu 11 stycznia 2023 roku. Okazało się, iż są one odbarwione na prawej nogawce. Powyższą wadę wykryłem w dniu 11 stycznia – zaraz pod odbiorze towaru.

W związku z powyższym na podstawie art. 43d ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, żądam wymiany towaru na wolny od wad.

Z poważaniem  
Jan Kowalski

Projekt pt. *Młodzieżowy Uniwersytet Ekonomiczny* realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, nr umowy: POWR.03.01.00-00-T220/18. Kwota dofinansowania ze środków europejskich: 2 505 178,95 zł. Całkowita wartość projektu to 2 972 447,73 zł.



Przykładowe rozwiązanie dla Grupy II

Warszawa, dnia 13 stycznia 2023 roku

Monika Nowak  
ul. Nowa 1  
00-000 Warszawa

Maciej Dudek  
ul. Nowa 2  
00-000 Warszawa

### **Oświadczenie o wykryciu wady oraz żądaniu naprawienia rzeczy**

W dniu 23 grudnia 2022 roku zakupiłam u Pana gitarę. Przy dokonywaniu zakupu powiedział mi Pan, że gitara jest sprawna i spokojnie mogę na niej grać. Po nowym roku udałam się do sklepu muzycznego celem nastrojenia gitary. Tam okazało się, że gitara ma wadę w postaci nadszarpniętych strun, co uniemożliwia jej nastrojenie. Powyższą wadę wykryłam w dniu 8 stycznia 2023 roku.

W związku z powyższym na podstawie art. 561 ust. 1 ustawy kodeks cywilny, żądam naprawienia zakupionej gitary.

Z poważaniem  
Monika Nowak



Projekt pt. *Młodzieżowy Uniwersytet Ekonomiczny* realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, nr umowy: POWR.03.01.00-00-T220/18. Kwota dofinansowania ze środków europejskich: 2 505 178,95 zł. Całkowita wartość projektu to 2 972 447,73 zł.



## Przykładowe rozwiązanie dla Grupy III

Warszawa, dnia 13 sierpnia 2024 roku

Marek Kowalski  
ul. Nowa 1  
00-000 Warszawa

ABC sp. z o.o.  
ul. Stara 2  
00-000 Warszawa

### **Oświadczenie o wykryciu wady oraz oświadczenie o obniżeniu ceny**

W dniu 28 grudnia 2023 roku zakupiłem w Państwa Sklepie rower marki Góral Model G23. Zakup został potwierdzony fakturą imienną nr 28/12/2023. Przy dokonywaniu zakupu nie informowali mnie Państwo o żadnych wadach roweru. Z uwagi na odniesioną kontuzję, rower sprawdziłem dopiero w dniu 2 sierpnia 2024 roku, kiedy to pojechałem w góry. Podczas jazdy okazało się, że w rowerze nie działają przerzutki. Po konsultacji u serwisanta okazało się, że znajdujący się w rowerze mechanizm przerzutek został źle zamontowany. Zatem zakupiony rower ma wadę. W wiadomości mailowej z dnia 6 sierpnia 2024 roku poinformowali mnie państwo, iż nie naprawiają rowerów.

W związku z powyższym na podstawie art. 43e ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta składam oświadczenie o obniżeniu ceny zakupionego roweru o kwotę 300 zł – tj. kwotę potrzebną do usunięcia wady.

Z poważaniem  
Marek Kowalski

Projekt pt. *Młodzieżowy Uniwersytet Ekonomiczny* realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, nr umowy: POWR.03.01.00-00-T220/18. Kwota dofinansowania ze środków europejskich: 2 505 178,95 zł. Całkowita wartość projektu to 2 972 447,73 zł.



## Przykładowe rozwiązanie dla Grupy IV

Warszawa, dnia 3 stycznia 2024 roku

Maria Kruk  
ul. Nowa 1  
00-000 Warszawa

Marcin Żak  
ul. Nowa 2  
00-000 Warszawa

### **Oświadczenie o wykryciu wady oraz oświadczenie o odstąpieniu od umowy**

W dniu 23 grudnia 2023 roku zakupiłam u Pana konsolę. Przy dokonywaniu zakupu powiedział mi Pan, że konsola jest sprawna i działa. Niestety próba podłączenia konsoli była nieudana, w związku z czym po świętach zaniósłam konsolę do serwisu. Tam okazało się, że konsola ma wadę w postaci niedziałającego napędu. Powyższą wadę wykryłem w dniu 28 grudnia 2023 roku. Wada konsoli jest istotna, gdyż zepsuty napęd uniemożliwia jej użytkowanie, a koszt wymiany napędu jest bardzo duży.

W związku z powyższym na podstawie art. 560 § 1 ustawy kodeks cywilny, odstępuję od umowy sprzedaży konsoli z dnia 23 grudnia 2023 roku.

Z poważaniem  
Maria Kruk

16. Po sporządzeniu swoich projektów pism przez każdą z grup, jedna osoba z grupy prezentuje treść pisma. Każda z prac jest omawiana przez nauczyciela pod kątem ewentualnych błędów w treści pism.

## Zakończenie

Podsumowując zajęcia nauczyciel zwraca uwagę, że nie zawsze w podobnych stanach faktycznych znajdują zastosowanie te same przepisy. Jeśli chodzi o sprzedaż, to czasami zastosowanie znajdą przepisy ustawy o prawach konsumenta, czasami ustawy kodeks cywilny. Zidentyfikowanie właściwych przepisów jest w każdej sytuacji kluczowe, od tego bowiem zależy z jakich uprawnień będziemy mogli skorzystać.

Nauczyciel zwraca również uwagę, że po zidentyfikowaniu problemu istotne jest sformułowanie właściwego pisma, które będzie zawierać wszystkie konieczne elementy powodujące, że wywoła ono skutek zgodny z oczekiwaniami nadawcy.

Na zakończenie warto wskazać, iż znając uprawnienia przysługujące kupującemu w związku z zawartą umową oraz posiadając umiejętność sporządzania pierwszego pisma w sprawie uczniowie będą mogli większość problemów rozwiązać sami, gdyż dobrze sformułowane pismo, z właściwie przytoczoną podstawą prawną niejednokrotnie powoduje, że druga strona chcąc polubownie zakończyć sprawę, załatwi ją zgodnie z naszym żądaniem.