

Prawo e-handlu - ochrona konsumenta

Kazus 1 – Konsument

Wskaż, która z poniższych osób będzie konsumentem w świetle polskiego prawa:

- Adrianna prowadząca zakład fotograficzny nabyła online cyfrowy aparat wraz z obiektywem, który wykorzystuje w ramach prowadzonej profesjonalnej działalności (odliczyła podatek VAT oraz zaliczyła zakup w koszty uzyskania przychodu firmy), przy okazji aparat służy jej do robienia zdjęć prywatnych w czasie wakacji i podróży.
- Znany himalaista Remigiusz N zakupił online buty górskie, które nosi w zimie jak i podczas górskich eskapad.
- Lekarz kardiochirurg Barbara U, właścicielka znanej kliniki, nabyła samochód osobowy, który jest wykorzystywany zarówno do wizyt lekarskich, przejazdów do pracy jak i dla celów prywatnych.
- Marek O prowadzący indywidualną działalność gospodarczą zakupił 25.12.2014 laptop, który z założenia miał wykorzystywać wyłącznie dla celów prywatnych. Dnia 8.01.2015 odesłał sprzęt i odstąpił od umowy bez podania przyczyny. Przez cały ten okres komputer był wykorzystywany wyłącznie w celach prowadzenia działalności gospodarczej. Sprzedawca odmawia uznania odstąpienia od umowy za skuteczne z uwagi na fakt, że komputer mimo pierwotnych założeń był i jest nadal wykorzystywany do prowadzenia działalności gospodarczej. Oceń kto ma rację.

Kazus 2 – Umowa konsumencka

Andrzej kupił na OLX używany grzejnik łazienkowy. Andrzej został poinformowany, że grzejnik w zasadzie działa, ale ma zepsuty termostat. Andrzej nie miał jednak nic przeciwko temu, mówiąc, że na termostacie mu nie zależy. Kiedy jednak wrócił do domu żona zrobiła mu awanturę i kazała oddać natychmiast „rupiec”. Andrzej zadzwonił do sprzedawcy mówiąc, że jednak się rozmyślił i ponieważ rzecz nie odpowiada przyjętym normom użytkowania, domaga się naprawy lub odstąpi od umowy. Sprzedający oświadczył, iż rękojmia za wady nie obejmuje rzeczy używanych, po drugie Andrzej wiedział o wadzie, a po trzecie nie można odstąpić od umowy w rozmowie telefonicznej. Ponadto, sprzedawca w karcie gwarancyjnej, którą wydał Andrzejowi, napisał, że nabywca ma prawo do wymiany sprzętu na nowy, jeżeli serwis dokona pięciu napraw, przy czym czas naprawy może trwać do trzech miesięcy każda. Dlatego też – jak twierdzi sprzedawca, Andrzej nie może odstąpić od umowy. Jeden z punktów gwarancji brzmi: „Strony znoszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi”. Na karcie gwarancyjnej nie ma podpisu Andrzeja. Kto ma rację?

Kazus 3 – umowa na telefon

Przedstawiciel firmy telekomunikacyjnej Herbert U telefonicznie namówił Krystynę F do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, rozmowa była nagrywana – ustalono cenę i zakres usług. Po miesiącu do Krystyny zaczęły przychodzić faktury VAT z żądaniem zapłaty abonamentu. Czy umowa została faktycznie zawarta? Czy Krystyna jest zobowiązana do zapłaty rachunków telefonicznych? (zob. art. 20 i 21 PrawaKonsumentaUst).

Kazus 4 – rękojmia między przedsiębiorcami

Pan Kowalski, właściciel niewielkiej fabryki długopisów pod Krakowem, kupił 10 samochodów dostawczych (ofertę wyszukał online – od komisji samochodowego), które były mu potrzebne do rozwożenia towaru. Po trzech tygodniach użytkowania okazało się że dwa z zakupionych samochodów posiadają wady silnika, które uniemożliwiają normalną eksploatację. Kowalski bojąc się, że także pozostałe samochody mogą posiadać jakieś ukryte wady, zwrócił się do sprzedającego z oświadczeniem, że z powodu ujawnienia wad odstępuje od umowy, odda wszystkie samochody i domaga się zwrotu ceny. Sprzedawca nie zgodził się na to, proponując jedynie naprawę zepsutych samochodów, a gdyby wady okazały się zbyt poważne – ewentualnie, odstąpienie od kupna tych dwóch aut. Kto ma rację?

Kazus 5 – zapis na sąd

Pani Frania zamieszkała w Polsce, zamówiła książkę u internetowego sprzedawcy książek, zapłaciła 26,80 euro. Książka nie została przesłana. Pani Frania dowiedziała się, że internetowym sprzedawcą jest firma z siedzibą w Irlandii. Zdecydowała wszcząć postępowanie i spytała, gdzie należy wnieść pozew. Sprzedawca książek twierdzi, że zgodnie z ogólnymi warunkami sprzedaży, podlega jurysdykcji sądów w Irlandii. Przed który sąd Pani Frania powinna wnieść powództwo polski czy irlandzki? Uzasadnij odpowiedź.

Kazus 6 – sprzedaż na odległość

Adam składający i sprzedający długopisy na podstawie tzw. indywidualnej działalności gospodarczej, zakupił w sklepie internetowym laptop na potrzeby prowadzonego biznesu. Po tygodniu niezadowolony z zakupu postanowił go zwrócić. Czy prawo odstąpienia od umowy sprzedaży dokonanej poza lokalem przedsiębiorstwa (na odległość) dotyczy wyłącznie konsumenta czy także przedsiębiorca ma prawo skorzystać z tego uprawnienia?

Kazus 7

22 lutego 2012 r. K prowadzący sklep internetowy sprzedał P komputer, P zapłacił ustaloną cenę, a komputer został doręczony wysyłkowo (24 luty). Po kilku dniach używania sprzętu (a dokładnie dnia 2 marca) P stwierdził, że twardy dysk wydaje dziwne dźwięki i że najprawdopodobniej

jest uszkodzony. Ponieważ P nie miał akurat za wiele czasu, odłożył rozmowę z K na nieokreśloną bliżej przyszłość. Dopiero 1 kwietnia P skontaktował się z K, który w rozmowie telefonicznej stwierdził, że dysk faktycznie jest zepsuty i wymaga wymiany. K stwierdził także, że P jest sobie sam winny, bo kupuje tak drogi sprzęt na aukcjach od prywatnych osób. Tym samym więc należy wychodzić z założenia, że wszelka jego odpowiedzialność jest wyłączona. K nie dawał P również żadnej gwarancji, więc uważa, że jakiegokolwiek roszczenia P są bezzasadne. Rozsierdzony sytuacją P stwierdził, że nie ma już ochoty na komputer i oświadczył, iż odstępuje od umowy i żąda z powrotem całej sumy 3.000 zł. *Czy P może domagać się zwrotu 3.000 zł?*

Kazus 8

Kupujący K nabył w sklepie online „Sprzedaż i serwis sprzętu komputerowego” prowadzonego przez S nowy komputer stacjonarny za cenę 3.000 zł. Komputer miał być pomocą w studiach. Po pięciu miesiącach używania sprzętu P stwierdził, że twardego dysku wydaje dziwne dźwięki i że najprawdopodobniej jest uszkodzony. Po prawie dwóch miesiącach od wykrycia usterki P zawiózł w końcu komputer do S. Ten stwierdził, że dysk faktycznie jest zepsuty i wymaga wymiany. S stwierdził, że nie dokona wymiany, gdyż wg dołączonych do umowy dokumentów wszelkie roszczenia z tytułu rękojmi i gwarancji są wyłączone. Wskazał nawet odpowiedni zapis w umowie, który brzmiał: „Wszelka odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu wad rzeczy lub nienależytego wykonania umowy zostanie niniejszym całkowicie i nieodwołalnie wyłączona”. Dodatkowo S wskazał, że naprawa i tak nie jest możliwa z uwagi na wysoki stopień skomplikowania struktury twardego dysku, natomiast sprowadzenie nowego dysku potrwałoby ok. 3 tygodni. Zdenerwowany P stwierdził, że nie ma tyle czasu, gdyż za tydzień upływa termin oddania pracy magisterskiej. Nie może w tej sytuacji czekać na nowy dysk. Nie ma także więcej ochoty na kolejny komputer, który także zepsuł się już po kilku tygodniach i oświadczył, iż odstępuje od umowy i żąda z powrotem całej sumy 3.000 zł. *Czy P ma prawo domagać się zwrotu 3.000 zł?*

Kazus 9 – prawo odstąpienia

Dnia 7.2.2013 r. mieszkający w Krakowie K nabył w sklepie internetowym „melon.pl” (z siedzibą w Poznaniu) dla swej narzeczonej N płytę CD w ten sposób, że na stronie sklepu zaznaczył towar, który chciał nabyć, a następnie wypełnił formularz rejestracyjny. Po otrzymaniu stosownego e-maila z informacjami o kupionym produkcie, potwierdził złożenie zamówienia. Następnego dnia przelał na konto sklepu kwotę odpowiadającą cenie płyty i kosztom przesyłki (80 zł). Tego samego dnia (8.2.2013) pracownik sklepu nadał przesyłkę na pocztę. Dnia 12.2.2013 r. otrzymał przesyłkę, którą wręczył w Walentynki N. Po rozpakowaniu płyty (łącznie z folią) przez N okazało się, że tą płytę N już posiada w swoich zbiorach, co S przeoczył, więc prezentem się nie zachwycała. W tej sytuacji dnia 19.2.2007 r. S wysłał do sklepu e-mail z zawiadomieniem o odstąpieniu od umowy i żądaniem zwrotu 80 zł. Prawnik sklepu odrzuca żądania. *Czy S ma prawo domagać się zwrotu 80 zł? Czy żądanie S byłoby uzasadnione, gdyby okazało się, że paczka zawiera zupełnie inną płytę niż zamawiał S?*

Kazus 10 – Podsumowanie

Czy konsument będzie mógł odstąpić od następującej umowy:

- przejazdu komunikacją miejską;
- położenia płytek PCV, gdy umowę zawarto podczas wizyty fachowca w danym lokalu (płytki ułożono w całości/ tylko w części pomieszczenia);
- zrealizowanej rozmowy telefonicznej z publicznego aparatu w budce telefonicznej;
- zakupionego tortu weselnego;
- zakupionego batonika z automatu;
- zakupionego obwarzanka (kwiatów) na rynku krakowskim;
- udzielonej pomocy przez lekarza ortopedę na stoku narciarskim, gdy nie ma wymaganego prawem ubezpieczenia;
- najmu mieszkania zawartej z przedsiębiorcą poza lokalem przedsiębiorstwa;
- uszytego garnituru na miarę;
- zakupionej gazety lub miesięcznika (książka?) po jej przeczytaniu;
- naprawy pralki, gdy hydraulik przyjechał na żądanie konsumenta;
- zakupu artykułów spożywczych przez Internet z dowozem do domu;
- zakupu płyty CD z muzyką, po jej rozpakowaniu, gdy okazało się że już taka płyta jest w naszej kolekcji.